٢٥٠ طريقة لتقولها وتعنيها

كيف تقول

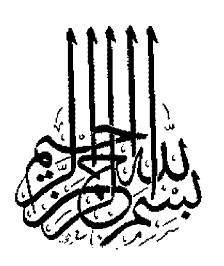


توقف عن محاولة إرضاء الآخرين للأبد

الدكتورة: سوزان نيومان

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...ليست مجرد مكتبة
...not just a Bookstore

كيف تقول
لا



٢٥٠ طريقة لتقولها وتعنيها

كيف تقول



توقف عن محاولة إرضاء الآخرين للأبد

الدكتورة : سوزان نيومان



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ... ليست مجرد مكتبة

المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)
ص. ب ٣١٩٦ تليفون +٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١ فاكس +٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٣

المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)
شارع العليا تليفون +٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الأحساء تليفون +٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠
الحياة مول تليفون +٩٦٦ ١ ٢٠٥٧٠١٠
طريق الملك عبدالله (حي الحمرا) تليفون +٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦) تليفون +٩٦٦ ١ ٢٧٥٤٧١٠

القصيم (المملكة العربية السعودية)
شارع عثمان بن عفان تليفون +٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦

الخبر (المملكة العربية السعودية)
شارع الكورنيش تليفون +٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد تليفون +٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١

الدمام (المملكة العربية السعودية)
الشارع الأول تليفون +٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١

الأحساء (المملكة العربية السعودية)
المبرز طريق الظهران تليفون +٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١

جدة (المملكة العربية السعودية)
شارع صاري تليفون +٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين تليفون +٩٦٦ ٢ ٦٧٣٢٧٢٧
شارع التحلية تليفون +٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٦٧
شارع الأمير سلطان تليفون +٩٦٦ ٢ ٢٣٨٢٠٥٥
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا) تليفون +٩٦٦ ٢ ٦٨٧٢٧٤٣

مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)
أسواق الحجاز تليفون +٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦

المدينة المنورة (المملكة العربية السعودية)
جوار مسجد القبلتين تليفون

الدوحة (دولة قطر)
طريق سلوى - تقاطع رمادا تليفون +٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢

أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)
مركز الميناء تليفون +٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩

الكويت (دولة الكويت)
الحولي - شارع تونس +٩٦٥ ٢٦١٠١١١

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :
jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الأولى ٢٠٠٧

the book of

NO

250 Ways to Say It - and Mean It - and Stop People Pleasing Forever

Susan Newman, Ph.D.





المحتويات

ملاحظات للمؤلفة

نعم ، أنا أحتاج إلى هذا الكتاب

عندما ذكرت لصديقتي " جولي " أنني مهتمة بالبحث عن السبب الذي من أجله يجد الناس صعوبة كبيرة في قول " لا " ، أشارت إليّ بإصبعها على الفور وقالت بأعلى صوتها : " إنك تحتاجين إلى هذا الكتاب " ، ففكرت فيما تعنيه صديقتي بكلامها هذا ؛ إذ إنني أستطيع قول " لا " لأي شخص أياً كان .

ولم تمض بضع دقائق حتى دق جرس الهاتف فرفعت السماعة ، ووجدت زوجي يقول لي إنه يحتاج إلى حقيبة ملابسه الرياضية التي تركها بجانب الباب ؛ حتى يستطيع ممارسة بعض التمارين الرياضية بعد الغداء ، وعندما طلب مني إحضارها له على الفور ، فهل قلت له : " لا ، فأنا مشغولة في كتابة الفصل الثالث ولا أريد التوقف ؟ " . هل قلت : " لا ، أرسل من يحضرها لك أو احضر بنفسك وخذها معك وأنت متوجه إلى

صالة الألعاب الرياضية ؟ " . هل قلت : " لا ؛ فإننى أريد الخروج فى نزهة وليس عندى وقت لذلك ؟ " ، كلا لم أقل شيئاً من هذا القبيل ، بل إننى قلت له : " على الرحب والسعة يا عزيزى " ، ثم عبرت له عن غضبى الشديد ونحن نتناول العشاء .

لم أكن أعتقد أنى من هؤلاء الذين يذعنون للآخرين ويقبلون كل ما يطلب منهم . لقد كنت أعرف أننى غارقة فى التزاماتى الشخصية ، وتلك المرتبطة بالعمل ، ولكن لم أكن أدرك أن هذا الموقف ناتج عن عدم قدرتى على قول " لا " ، وبعد الحديث مع " جولى " والقيام بدور الخادم لزوجى ، أدركت أننى مبرمجة على مجاملة الآخرين والسقوط فى فخ توريط نفسى فى مواقف يمكننى تجنبها بسهولة عن طريق الرفض . لقد كان لزاماً عليَّ تعلم التعامل مع الإحساس بالذنب الذى دائماً ما يصاحب رفضى لما يبدو أنه طلب بسيط ، ولكننى سرعان ما اكتشفت أن الإحساس بالذنب ما هو إلا جزء صغير من المشكلة ، فبصفة عامة هناك أشياء أكثر خطورة تحدث عندما يطلب منك شخص إسداء خدمة أو معروف له .

لقد بدأت أهتم بما يُطلب منيٍ ، وكيف ومتى يُطلب ، ومدى سرعة استجابتى ، والتى غالبا ما تكون سريعة جداً ، وفى محاولة منى لاسترضاء الطرف الآخر ، وعلى مدار العام الماضى أو العامين الماضيين ، أخذت أرصد وأحلل ردودى وردود الآخرين الإيجابية (بقول نعم) . إن مقولة " نعم " لم تكن كلمة أفكر فيها كثيراً قبل قولها ؛ فقد كان الآخرون يقنعوننى بالموافقة على طلباتهم بسهولة ، ويرجع السبب الرئيسى فى ذلك إلى خوفى من مضايقة أحدهم إذا ما رفضت طلبه . لقد كنت أحتاج

إلى معرفة أن قول " لا " لن يفسد نظام الكون ، ولن يجعل زوجي يكرهني ، أو أصدقائي يكرهونني ، أو زملائي يتجاهلونني .

لقد كنت أتدرب ، وتعلمت مهارة الإقناع بكل برود من مندوبي المبيعات ، وتعلمت المراوغة من مقاولي البناء ، وأصبحت أعرف بسرعة أية محاولات يقوم بها أحد الأقارب لابتزازي وجعلي أشعر بالذنب أو أي صديق يحاول التأثير بأساليب ملتوية ، وسوف تتعلم أنت كل ذلك أيضاً . لقد دونت قائمة بالطلبات التي كان ينبغي عليَّ أن أرفضها ، وكلي أمل أن تعيش أنت أيضاً حياة سعيدة بعد أن تدخل كلمة " لا " ضمن قاموس مفرداتك .

إن هذا الكتاب لا يبرر موقف الإنسان الأناني الذي يريد كل شيء لنفسه ، بل إنه يخاطب الكثيرين منا الذين لا يكفون عن قول نعم في مواقف لا تتطلب الإذعان . إن دروسه سوف تقوي عزيمتك لإيجاد وقت للاهتمام بالناس الذين تحبهم حقاً والأشياء التي تريدها فعلاً .

المقدمة

كلمة " لا "

عندما كتب " رودجرز " و " هامرشتاين " أغنية " لا أستطيع قول لا "I Can't Say No" لمسرحية " أوكلاهوما " التي عرضت على مسارح " برودواى " ، كانا يعنيان شيئاً ذا مغزى .

" نعم " ، " بالتأكيد " ، " لا مشكلة " . تخرج تلك الكلمات من فمك قبل أن تتبين حقيقة أو خطورة الوعد الذى قطعته على نفسك ؛ حيث تدرك بعد فوات الأوان أنك لا تريد ، أو ليس لديك الوقت الكافى لتنفيذ ما وعدت بتنفيذه . فلا أنت تريدين مجالسة أطفال صديقتك أو أطفال شقيقتك صعبى المراس أو المدللين ، وليس لديك وقت لرعاية كلب جارتك المشاكس ، وقد تتعجب كيف تورطت وتحملت مسئولية إنجاز واجبات إضافية فى عملك أو ترتيبات إقامة حفل الوداع لأحد زملاء العمل .

وتتساءل كيف حدث ذلك معى مراراً وتكراراً ؟ إذا كنت تتعجب ، فإن الأمر يستحق التعجب فعلاً .

عندما كنت تبلغ عامين من العمر ، لم تكن تجد صعوبة فى الصراخ قائلاً : " لا ! " ، ولكن تم تدريبك على نسيان تلك الكلمة شيئاً فشيئًا : فكلما أكثرت من كلمة " لا " ازداد غضب والديك ، كما قال لك مدرسك إن كلمة " لا " غير مقبولة . وإذا قلت " لا " عندما صرت أكبر سناً ، كنت تخشى أن تفقد حب أحد والديك أو أصدقائك . لاشك أن بعض تلك المخاوف قد صاحبتك باقى حياتك .

إذ إن الكلمة التى كنت ترددها دون أدنى تردد عندما كنت تناهز العامين أصبح التلفظ بها الآن فى عديد من المواقف اليومية صعباً ، إن لم يكن مستحيلاً ؛ فقد تم برمجة معظم الناس على الاعتقاد بأن كلمة " لا " تمثل رد فعل عنيفًا ، ولكن سوف ترى أن مخاطر الرفض ليست مخيفة أو مضرة بقدر ما تتصور . وفى الحقيقة ، **ستجد أن الضرر الذى يترتب على قولك " نعم " دون تروٍّ يؤثر عليك بدرجة أكبر بكثير من تأثير رفضك على هؤلاء الذين تقول لهم " لا " .**

إن الإنسان الموافق دائماً يصبح غير ذى قيمة ، ويشعر بالمهانة ، ويتورط فى المشاكل بسهولة ، ويستغله الآخرون ، ونتيجة لذلك لا تجده سعيداً ، أو تجده ناقماً على نفسه لأنه أصبح إنساناً طيعاً .

يصف الكثيرون تلك الأوقات التى وافقوا فيها على فعل شىء ما بأنها لحظات ضعف : لقد كنت أمرُّ بيوم سيئ ، لم تكن حالتى المزاجية معتدلة ، كنت أشعر بالضيق ، لم أكن فى يوم حظى ، وإلى آخر تلك القائمة الطويلة من الأعذار الأخرى . كيف يحدث ذلك ؟ ربما تكون " معطاء بالفطرة " . فأنت تمد يد العون للآخرين طوال حياتك ؛ حيث تساعد " الأخاذين " الذين يجدون متعتهم فى كونهم الطرف الذى يأخذ دائماً ولا يعطى شيئاً . لقد اعتاد الأخاذون على أن يتوقعوا منك العناية بأمرهم دوماً .

ثمة سبب آخر للإسراف فى قول " نعم " يتمثل فى عدم القدرة على التفكير بوضوح فيما يطلب منك . إن ما يمنعك من قول " لا " يكمن عادة تحت سطح الطلب الموجه لك صراحة ، مثل شعورك بوجود تحدٍ ضمنى ، أو كلمة **تجعلك تشعر بالذنب إذا رفضت** ، أو خوفك من إيذاء أو إحباط السائل ، أو خوفك من نفوذه أو سلطاته عليك . هناك أيضاً المنطقة الرمادية المليئة بتلك الأشياء التى ليس لديك رأى قاطع بشأنها ، وفى تلك المنطقة الرمادية تكون مذبذباً وغير حاسم . إن الطلبات غير المتوقعة تجعلك غارقاً فى المنطقة الرمادية . وإذا لم تتوقف لفترة كافية لتحليل كل موقف ، فسوف تكون إمعة على الدوام ، وتنقم على نفسك طيلة الوقت ، كما تجد نفسك ناقماً على الشخص الذى لا تستطيع قول " لا " له .

ربما تكون أنت نفسك من نوعية الأشخاص الذين يستجيبون للضغط والابتزاز العاطفى قبل أن تفكر فى قول " لا " ، وتظل توافق الآخرين مراراً وتكراراً حتى يفيض بك الكيل ، عندئذ تخرج كلمة " لا " بشكل غير لطيف وتفسد علاقتك بهم ، وحتى

إذا لم تفسد العلاقة ، فإن نطقك بهذه الكلمة على هذا النحو قد يجعلك تشعر بالضيق من نفسك ؛ لأنك كنت غير مهذب ، أو لأنك كنت تبدو وكأنك لا تبالى بشعور الآخرين .

وعندما تقطع على نفسك الوعود ، تنتابك الشكوك : متى أجد الوقت لتنظيم حملة التبرع بالمال ؟ أو لمساعدة صديقى على الحركة ؟ بل قد تشعر بعدم الأمان إذا وافقت على شىء يفوق قدراتك وإمكاناتك . وعندئذ تلح عليك أسئلة ، مثل : كيف ستتنصل مما وعدت به ؟ ما الأعذار الحقيقية التى فى جعبتك ؟ هل ستراوغ أم ستكذب كذباً صارخاً ؟ إن الخروج مما ورطت نفسك فيه عملية فى غاية التعقيد . فكر فيما سببته لنفسك : ألم نفسى مبرح ، وربما خداع الآخرين ، وما إلى ذلك من المشاعر السلبية التى كان من الممكن تجنبها بقول " لا " صراحة !

ربما تكون قد اعتدت على قول " نعم " دون أن تفتح فمك ؛ حيث تجد أنك استجبت لرغبات أحدهم ؛ لأنك لم تستطع التركيز أو تحديد ما أردته أنت صراحة - ما أردته فى الإفطار ، أو المكان الذى أردت أن تقضى فيه الإجازة ، الموعد الذى أردت التقابل فيه ، الفيلم الذى أردت مشاهدته . إن عدم التصريح برأيك وعدم إعلان رغباتك يقوم مقام قولك " نعم " .

إن التطوع وبذل الوعود يقع تحت فئة قول نعم أيضاً ، فربما لا تقول كلمة " نعم " كثيراً ، ولكنك تورط نفسك فى التزامات بنفس القدر . إذا وجدت الطرف الآخر الذى أسديت له المعروف مندهشاً أو يغدق عليك عدداً مهولاً من عبارات الشكر ، فاعلم حينئذ أنك قد ألزمت نفسك بشىء لم تكن تريده .

بالنسبة لكثير من الناس ، فإن قول " نعم " قد يكون مجرد عادة يودون - بل ويستطيعون - التخلص منها . إذا بدأت مراقبة

الأوقات التى توافق فيها على ما يطلبه الآخرون منك وذلك خلال أسبوع ، فسوف تبدأ فى إدراك أنك بحاجة إلى قول كلمة " لا " بصورة أكثر . كم مرة تمنيت لو أنك استطعت قول " لا " لشخص يطلب وقتك أو موهبتك أو جهدك أو عضلاتك أو أموالك أو أفكارك أو تأييدك أو مجرد وجودك ؟ إن العقل والجسم يستطيعان تحمل قدر معين من الضغوط ، والعمل لصالح الآخرين دون توقف يؤثر بالسلب على صحتك .

إذا وجدت نفسك فى مواقف تقوم فيها بعمل أشياء لا تريد فعلها ، فقد حان الوقت لإيجاد طريقة تجعل حياتك أكثر سهولة وإمتاعاً . وربما تكون لمسة من العدوانية هى الأداة الوحيدة التى تحتاج إليها ، ولكنك لن تستطيع تأكيد ذاتك أو التعبير عن رغباتك إذا لم تكن تعرفها أصلاً .

البدء فى قول " لا " : الأساسيات

هناك خمس خطوات أساسية يجب أن تضعها نصب عينيك لشحذ قدرتك على رفض طلبات الآخرين ، وبمجرد البدء فى تطبيق هذه الخطوات ، سوف تشعر بأنك لا تجد صعوبة في قول " لا " وسوف ترى النتائج . لن تكون قادراً على قول " لا " لأى شيء يطلب منك ، ولا ينبغى لك ذلك ، ولكن لن تضطر لأن تكون مجرد إمعة توافق على أى شيء حتى تكون محبوباً وتحظى باحترام وإعجاب الآخرين .

١. **دوّن قائمة بعدد المرات التى قلت فيها " نعم " خلال أسبوع . إذا** كنت ممن يدمنون قول " نعم " ، فسوف يصدمك عدد المرات

التي رددت فيها هذه الكلمة خلال أسبوع واحد ، ويختلف العدد المقبول من شخص لآخر ، فطلب واحد قد يصيبك بالضيق ، بينما لا يصاب شخص آخر بمثل هذه الحالة إلا بعد أربعة طلبات أو أكثر . إن المعيار الحقيقي هو كم الضغوط التي تشعر بأنك تتعرض لها ، والوقت المتاح أمامك ، ومدى شعورك بالاستياء ، وكذلك فإن أي رد فعل سلبيًا ـ لماذا وافقت ؟ فيم كنت أفكر ؟ ماذا أفعل ؟ إنني لا أريد أن يتم استغلالى بهذه الصورة ـ يعد بمثابة معيار حقيقي لتلك الضغوط .

٢. **اهتم بالطرق والأساليب التي توزع بها وقتك .** إذا كان معظم وقتك يضيع في مساعدة صديق واحد ، فمتى سترى الأصدقاء الآخرين ؟ إذا كانت متطلبات أسرتك أو وظيفتك كبيرة ، فماذا أبقيت لمتعك الخاصة ؟ عندما تنظم وقتك على نحو جيد ، فسوف تجد الكثير من وقت الفراغ لتقضيه فيما يهمك وتحبه حقاً .

٣. **رتب أولوياتك .** أى من هؤلاء يمكن أن يطلب منك شيئاً دون أن تشعر بالضيق أو الغضب ؟ طفل ؟ صديق ؟ صديقة ؟ زوج ، زوجة ؟ مدير ؟

٤. **اعرف حدودك ـ ابدأ في وضعها وتحديدها الآن ،** إذا لم تكن تعرفها ، قد تكون تلك الحدود عاطفية أو نفسية أو كلتيهما ، ولكن هناك نقطة تتقاطع عندها كل الخطوط . ما كم المشاكل التي تستطيع تحملها دون أن تشعر بأنك تستنزف ؟ إلى متى تستطيع الاستمرار في صداقات من جانب واحد تكون فيها أنت الطرف الذي يعطي دائماً ؟ ولأنك لست طبيباً نفسياً مدرباً ، عليك أن تحدد مقدار

اقترابك من حياة الشخص الذى أمامك ، ونوع الطلبات التى لا تشعر نحوها بالارتياح . وعلى الجانب المادى ، متى تنفد قدرتك على الاحتمال ؟ ما الطلبات التى تكلفك الكثير ؟ فلكى تظل بصحة جيدة ، فإن بدنك وعقلك يلزمهما الراحة لكى يجددا نشاطهما ويستعيدا شبابهما ، وإذا لم تعرف حدودك فلن تحصل على تلك الراحة .

٥. **أعط الآخرين بعض الصلاحيات لتسهيل مسئولياتك** . عندما لا تثق فى قدرة الآخرين على تحمل المسئولية أو إنجاز المهام ، فإنك ستوافق على فعل أشياء كان من المفترض أن يفعلها شخص آخر . إن التخلص من عادة إدارة الأمور بنفسك للتأكد من أنها تسير على النحو الذى تريده يعفيك من قدر كبير من الضغوط التى تتسبب فى جلبها لنفسك .

نادراً ما يكون الطلب صريحاً ومباشراً بالصورة التى يبدو عليها ، والصعوبات التى ستواجهها فى الرد معقدة ـ على الأقل تبدو كذلك ؛ فقد تشعر بالخوف من إفساد علاقة الصداقة ، أو إيذاء مشاعر أحد والديك ، أو إحباط مديرك أو المخاطرة بجعل طفلك يقول " إنى أكرهك " . ومع ذلك ، فإنك كلما أكثرت من الرفض ، زادت سرعة تعلمك أن المخاطر المترتبة على هذا الرفض أقل بكثير مما تتخيل ، وبمجرد قبولك لهذه الحقائق ، سيسهل عليك قول " لا " .

قول " لا " : مهارة مكتسبة

ربما يكون قول " لا " شيئاً جديداً عليك تماماً ـ فأنت متمرس في قول " نعم " ، أما كلمة " لا " فجديدة بالنسبة لك ، وهكذا يعتبر قول " لا " بمثابة تجربة شيء غريب عنك تماماً . فكر في تلك العملية وكأنها خوض مغامرة في منطقة مجهولة تحصل بعدها على جائزة قيمة ألا وهي حياة أكثر هدوءاً تسيطر أنت على مجرياتها .

بينما قد لا تتغير شخصيتك بقول " لا " ، إلا أن هذا سيساعدك على الدفاع عن حقوقك وجعل الآخرين يحترمون رغباتك عندما تحتاج إلى ذلك ، كما أنه سيساعدك على التخلص من الشعور بالغيظ عندما تتحمل أشياء فوق طاقتك أو تلتزم بأمور تستنزف رصيدك العاطفي . إن الاستعداد لقول " لا " يدعم حدودك ويمنع الآخرين من تخطيها . ابدأ بداية حذرة ، وذلك بتحديد ما تريد الدفاع عنه في حياتك وبرفض بعض الطلبات هنا وهناك كتجربة .

تحذير : لا تغلف كلمة " لا " بكذبة ولا تبطنها بأعذار واهية ؛ فهذا يؤدي إلى نتائج عكسية لأنك ستشعر غالباً بالذنب بسبب كذبك وهذا الشعور هو ما تحاول تجنبه في الأساس .

إذا كنت تريد امتلاك القدرة على قول " لا " مع أصدقائك ، فبعد قراءة الجزء الأول ، " مع الأصدقاء " ، ستستطيع التعبير

عن آرائك بقوة وحزم ، وإذا كانت أسرتك هى التى تورطك فى مواقف غير محتملة ، فينبغى عليك قراءة الجزء الثانى ، " كل ما يحدث فى الأسرة " . أما إن كنت تفشل فى قول " لا " فى العمل ، فإن قراءة الجزء الثالث ، " فى العمل " ، ستعلمك طرقا يمكنك استخدامها مع مديرك أو زملائك أو أى شخص آخر فى العمل . وأخيراً ، عليك مطالعة الجزء الرابع ، " أناس صعبو المراس حقاً " ؛ لتتقن قول " لا " مع عمال ومسئولى الخدمات أو الصيانة أو مندوبى المبيعات وما شابه .

يحوى هذا الكتاب بدءاً من الجزء الأول وحتى الجزء الرابع العديد من السيناريوهات والأسئلة والطلبات التى تزعج الناس كل يوم ، بينما لا تكون الطلبات والخدمات هى تلك الأشياء التى تطلب منك بالمعنى الحرفى للكلمة ، وهكذا ستدرك المواقف والمآزق التى يحاول الآخرون إيقاعك فيها ، ومن ثم ستستطيع تجنبها .

ثم بعد ذلك يتم التعامل مع كل خدمة أو طلب بتقسيمه إلى ثلاثة عناصر : تحليل الحدث والرد والتنبيهات .

* **تحليل الحدث** : هذا العنصر ينبهك إلى إمكانية الاحتيال عليك وخداعك أو يقدم لك تفصيلات بالظروف والعوامل التى قد تؤثر على إجاباتك ، وتساعدك هذه المعلومات على تخيل ما يطلب منك فعله والسبب وراء عدم قدرتك على قول لا ، حتى إذا تعرضت لمواقف مشابهة تستطيع عندئذ معرفة ما إذا كان يتم استغلالك ، وما إذا كنت تريد الموافقة والقبول . إن عنصر " تحليل الحدث " سوف يدعم قدرتك على المقاومة

ويساعدك على بناء قاعدة قوية تستطيع من خلالها تغيير شخصيتك للأفضل .

* **الرد** : ما إن تتعرف على الباعث الحقيقي وراء المطلب ، سوف يساعدك هذا العنصر على التحرك ويعلمك ـ في معظم المواقف ـ الحديث بلغة تخلصك من التورط في الالتزام بشيء ما دون أن تبدو إنساناً لا يبالى بمشاعر الآخرين أو غير مؤدب ، وعندما تكون غير واثق في قدرتك على إيجاد الكلمات بنفسك ، سوف نقدم لك بعض الكلمات التى تساعدك على قول " لا " . إن عنصر " الرد " سيساعدك أيضاً على تقدير الموقف ويعلمك كيف تكون أقل اندفاعاً عند الإجابة . فمثلاً ، قبل الإجابة بـ " نعم " على أى شخص ، ستتعلم أنه يجب عليك التفكير بترو ٍ في الطلب المقدم إليك ، وتسأل نفسك الأسئلة التالية :

- هل لدى وقت كافٍ ؟
- هل سأشعر بالعبء الثقيل لتنفيذ ذلك الطلب ؟
- هل سأشعر بالضيق من نفسى ؟
- هل سأشعر بالاستياء من الطالب ؟
- هل سأشعر بأنى قد خدعت ؟
- ما الشيء الذى سأضطر إلى تركه لتنفيذ ذلك الطلب ؟
- ما الذى سأكسبه ؟ (ما الفائدة العائدة علىّ جراء فعل ذلك ؟) .

إن الإجابة عن هذه الأسئلة قبل إبداء الموافقة سوف تساعدك على إيجاد طريقة جديدة للتفكير . وبمرور الوقت ومع الممارسة ،

ستصبح " لا " خيارك الأول ، بدلاً من النزعة المترسخة فيك لقول " نعم " ، والتى تنبع من رغبتك فى استرضاء الآخرين أو جذب حبهم إليك أو الشعور بالأهمية أو تجنب المواجهة أو عدم معرفة الحقائق أو شعورك بأنه يجب عليك تأدية هذا المطلب .

* التنبيهات : يقدم هذا العنصر بعض التنبيهات ويعرض أسبابها هذه حتى تفكر ملياً عندما تواجه موقفاً مشابهاً فى مرة أخرى قبل أن تورط نفسك ، كما يكشف لك هذا العنصر ما يفكر فيه هؤلاء الذين يطلبون منك إسداء خدمات لهم ، وأسباب تصرفهم بطريقة معينة لإقناعك بفعل شيء ما لهم ، كما يبسط هذا العنصر أحياناً أسباب مجيء رد فعلك على نحو معين ـ وهذه المعرفة تعطيك الحصانة والشجاعة على قول " لا " وعدم التردد فى اتخاذ القرار .

قد تبدو بعض أساليب قول " لا " فظة بعض الشيء ، ولكن هذا هو واقع الحياة ، وهذا الواقع عبارة عن حقائق تتعلق بالآخرين وبنا نحن لا نريد أن نقبلها ، كما أنه يشير إلى حقيقة الطبيعة البشرية التى يصعب علينا الاعتراف بها . ثمة درس مهم ينبغي عليك تعلمه من البداية : **لا يفكر الناس فيك بقدر ما تقلق أنت بشأن ما يفكرون فيه .**

قول " نعم " لكلمة " لا "

لقد رأيتهم يفعلونها ؛ لقد رأيت الرياضيين المنتصرين وهم يبرزون عضلات أذرعهم تفاخراً عندما يحققون الفوز . عندما تقول " لا " ستجد نفسك تتباهى بعضلات ذراعيك مثل الأبطال

وتصيح " نعم م م ! " عندما يحدث ذلك كثيراً ، ستنجح في حماية حدودك والمحافظة على أمنها .

في البداية ، فكر في عبارة " أفعل أو لا أفعل " كجلسة تدريبية ، وشأنها شأن أية مهارة أخرى ، تكون أولى التجارب هي الأصعب ، ولكنك على الأقل ستتردد في القبول ، ويعتبر ذلك تقدماً مقارنة باندفاعك للموافقة على كل شيء ، وبعد ذلك سيصبح رفض طلبات الآخرين أمراً ميسوراً .

فكر في قول " لا " قبل أن تفكر في قول " لا مشكلة ، سأفعل ذلك من أجلك " .

أحياناً ينبغي أن تقع في ورطة حتى تتعلم الدرس ، ولكن عليك أن تبدأ في الممارسة والتدريب من الآن حتى تستطيع استحضار كلمة " لا " عند الحاجة إليها . قد تتلعثم أحياناً ، ولكن لا تقسو على نفسك ؛ فكلمة " نعم " التي اعتدت عليها سوف ينطق بها لسانك مرة أخرى عند لحظة ما ، ولكنك ستكون مستعداً لقول " لا " بعد ذلك ؛ لأن قول " لا " يخلصك من كثير من توترات ومشاكل الحياة .

في كل مرة توافق فيها على شيء لم تكن تريد الموافقة عليه فإنك تقتل جزءاً من شخصيتك ؛ حيث ستبدأ في الشعور بأنك مسلوب الإرادة لأنك في قبضة شخص آخر تنفذ كل أمانيه أو تلبي كل احتياجاته هو ، وليس احتياجاتك أو أمانيك أنت .

بقولك " لا " فإنك تعبر عن رأيك وتدافع عن حقوقك وتوجه حياتك كيفما تحب .

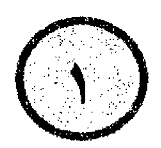
بالنسبة لكثير من الناس ، يمثل قول " نعم " لغز حياتهم . فهم يجدون أنفسهم يتطوعون فى حملات جمع التبرعات ويعرفون أنهم سيديرون الحملة القادمة ويحضرون أحد اجتماعات مجلس الآباء والمعلمين ، ثم يتورطون فى رئاسة هذا المجلس فى الاجتماع التالى ، وإذا شعرت أمهاتهم بالملل أو احتاجت صديقاتهن للتجول معها بالسيارة ، فإن هذا الشخص الذى اعتاد على قول نعم لا يتردد فى الاضطلاع بهذه المهمة . إن أمثال هؤلاء الناس يخشون أن يقال عنهم إنهم كسالى أو لا يبالون بمشاعر الآخرين إذا ما عبروا عن رفضهم لما يطلب منهم ، ولكنهم فى الوقت نفسه لا يعيشون الحياة التى يريدونها لأنفسهم . إن تعلم قول " لا " لا يعتبر بمثابة هدية قيمة تقدمها لنفسك فقط ، بل ولكل من يهمه أمرك أيضاً .

عقيدة قول " لا "

عندما تصبح حاذقاً فى قول " لا " ، ستصبح هذه الحقوق أموراً مكتسبة ، وهذه العقيدة تقلل المشاكل التى قد تتعرض لها . إنها قائمة الحقوق التى ستحررك وتجعلك تعيش الحياة التى تستحقها .

لك الحق فى :

* الإفصاح عن مشاعرك ورغباتك .
* رسم وحماية حدودك الشخصية .
* تغليب احتياجاتك على احتياجات الآخرين بحيث يصبح قول " لا " ممكناً .
* ممارسة حقوقك واختيار قول " لا " .
* ترديد كلمة " لا " حتى يسمعها الآخرون .
* استخدام كلمة " لا " للسيطرة على حياتك والتحكم فيها .
* تحمل نتائج قول " لا " .
* طلب التفاصيل قبل الموافقة .
* تأجيل الإجابة ؛ حيث إن أخذ ما يكفيك من الوقت حق أصيل لك .
* رفض إجابة أى شخص يصر على إجابة فورية .
* رفض طلبات هؤلاء الذين يتملقونك أو يحاولون استمالتك حتى تقول " نعم " .
* الامتناع عن شرح الأسباب إذا ما طلبت منك فى محاولة لإثنائك عن كلمة " لا " التى قلتها .
* تجنب المهام التى تفوق قدراتك أو خبراتك .
* تغيير الطلب ـ أو جزء منه ـ حتى تقدر على تنفيذه .
* اقتراح شخص آخر أو تقديم حل بديل .
* قول " لا " فى البداية ثم تغيير رأيك فيما بعد إذا تراءى لك ذلك .



مع الأصدقاء

إن تعريف الصداقة يجعل قول " لا " لأحدهم أمراً غاية في الصعوبة . قبل تحديد ما إذا كان يجب رفض طلب الصديق ، أم لا ، ينبغي أولاً أن تفرق بين الصديق الحقيقي وذلك الذى يعتبر مجرد معرفة شخصية ، بين الصديق الذى تقيم معه علاقة متوازنة تقوم على الأخذ والعطاء وذلك الذى يأخذ ولا يعطى . ينبغي عليك أن تركز على مجموعة منتقاة من الأصدقاء تتكون فقط من هؤلاء الذين يهتمون بك حقاً ويدعمونك . إنك لا تملك حق اختيار أسرتك ، أما مع الأصدقاء فإن هذا الحق متاح أمامك بصورة أكبر .

من الصديق ؟

بإدراك أن الصداقة لها درجات ومستويات مختلفة من حيث العمق ، والاستمرارية ، والمشاعر ، نجد أن العناصر الأساسية المحددة لعلاقة الصداقة هى الاهتمام والمساندة والثقة والاحترام المتبادل والقبول واحترام الخصوصية والقدرة على الاستماع . لكن لا تتوقع أن تجد كل هذه الصفات ، أو حتى ينبغى أن تجدها متوفرة فى صديق واحد ؛ ولأن الناس يتغيرون ولأن طرق تفاعلهم مع الآخرين تتغير أيضاً ، لذا ينبغى أن تعيد تقييم علاقات الصداقة بشكل منتظم .

تتعرض علاقات الصداقة للتطور ـ أو التآكل ـ باستمرار . فأحياناً تجد صديقاً مقرباً يمكن الاعتماد عليه ويتبع قواعد الصداقة الأساسية فى معظم الأحيان ، ثم تجد أنه يبدأ فى توقع الكثير منك . وبالرغم من رغبتك فى مد يد العون له ينبغى أن تمد يد العون للآخرين ، إلا أنك تجد أن الصداقة أصبحت من طرف واحد وغير متوازنة ، عندئذ عليك أن تتخذ موقفاً ؛ إذ يجب أن تقول " لا " لهؤلاء الذين يطلبون مساعدتك دائماً ولكنهم لا يقفون بجوارك أبداً عندما تحتاج إليهم . واحذر المعارف الذين قد تعتبرهم أصدقاء عندما تحاول اتخاذ قرار بشأن القبول أو الرفض . ببساطة ستجد أنه من المستحيل أن تتعامل مع كل الناس بنفس الأسلوب .

إن قول " لا " لن يجعل منك إنساناً عدوانياً أو فظاً أو غير حساس ؛ حيث إنك لن تتوقف عن مساعدة الآخرين ، ولكنك ستكون أكثر قدرة على اختيار الرد المناسب للشخص المناسب . وعندما تصبح أكثر قدرة على انتقاء الطلبات التى تستجيب لها ،

سوف تحمى صحتك ، وتوفر وقتك لنفسك ولمساعدة هؤلاء الذين تريد مساعدتهم حقاً ـ الأصدقاء الحقيقيين الذين تريد توطيد أواصر الصداقة معهم .

أحياناً ستشعر بأنه لا مفر من القبول ، كما لو أنه ليس أمامك خيار آخر ، ولكن تذكر : الخيار فى يدك دائماً ؛ فإذا تريثت قبل أن تقطع على نفسك العهود ، فسوف تستطيع تقليب الأمر على جميعٍ جوانبه وقول " لا " دون إبداء أسباب ؛ إذ إنك لست مضطراً لإبداء أعذار أو شرح أسباب لتبرير هذا الرفض ؛ فالرفض لا يحتاج منك أكثر من كلمة " لا " .

إن قول " لا " للأصدقاء العاديين والمعارف سيصبح أيضاً أكثر بساطة عندما تفكر فى مصلحتك وتكف عن المبالغة فى الاهتمام بما يفكر فيه الطرف الآخر ؛ فالذاكرة البشرية قصيرة الأجل بشكل مثير للدهشة ، وخاصة عندما يتعلق الأمر بالأحداث العرضية اليومية ، ففى تسعة وتسعين بالمائة من الحالات يتناسى الآخرون كلمة " لا " التى قلتها لهم وذلك لأنهم يركزون كل تفكيرهم على إيجاد شخص آخر يلبى طلباتهم . فقط أنت من يشعر بالقلق وتأنيب الضمير ـ مضافاً إليهما بعض الإحساس بالذنب . لقد آن الأوان للتوقف عن الإحساس بالذنب ووخز الضمير ؛ حيث يجب أن تستغل وقتك وجهدك بحكمة أكثر .

عندما تكون كلمة " لا " واضحة

ألم تتساءل أبداً عن سبب لجوء الآخرين إليك عندما يحتاجون إلى فعل شيء ما ؟ هل لأنك تؤدى الكثير من الأشياء بطريقة حسنة أم لأنك تبدو وكأن لديك وقت فراغ ؟ فى الغالب تجد أنهم قد لجأوا إليك لأنهم واثقون من أنك ستقول لهم " نعم " ، وأنك ستبذل كل ما بوسعك لإرضائهم حتى وإن كان ذلك على حساب إلغاء بعض مهامك أو تأجيل البعض الآخر أو تجاهل شيء كنت قد خططت له أو كنت تريد فعله .

حينما تدمن الموافقة على أى شيء فلن تكسب إلا قليلاً من المديح أو الإشادة المؤقتة ، فهؤلاء الذين يتوقعون تلبيتك طلباتهم على الدوام ينسون عادة تقدير هذه الخدمات ويعتبرونها أمراً مسلماً به ، وسوف تساعدك المواقف والمآزق التى سنتناولها فى السيناريوهات التالية على التمييز بين الحاجة الحقيقية إلى جهودك وتلك الطلبات التى يقدمها أشخاص لا يريدون إرهاق أنفسهم ، كما ستساعدك أيضاً على تحديد الكيفية التى تقدم بها المساعدة دون توريط نفسك .

○ السيناريو

" هل تسمح بكتابة خطاب آخر إلى مالك العقار الذى أسكن فيه ؟ إننى لا أعرف ماذا أقول ، وقد حاولت كتابته مراراً وتكراراً فى الأيام الماضية " .

تحليل الحدث : احذر ، فإن أسلوب الاستجداء يمكن أن يورطك فى كل مرة لأنه قد تم تعليمك فى الصغر ضرورة مساعدة الضعيف عند الشدة ، وأول فكرة تطرأ على ذهنك هى أنه لا يسعك أن ترفض طلب هذا الشخص بينما هو فى حاجة إليك ، ولكنك فى النهاية تكتب له أربعة خطابات ؛ فقد لعب على قدراتك الفكرية وأنت ابتلعت الطعم .

الرد : " لا " أعط صديقك بعض النقاط الأساسية تساعده على كتابة الخطابات فى المستقبل .

تنبيه : إن هؤلاء الذين يبدون عجزهم عن فعل شىء ما سوف يجدون طريقة للتغلب على هذا العجز إذا اعتمدوا على أنفسهم ولم يتدخل أحد لمساعدتهم .

السيناريو

" هل تسمح بمساعدتى فى إصلاح خزانة الكتب قبل وصول ضيوفى غداً ؟ فكلما أحاول إصلاح شىء ما يبدو وكأنه جدير بالإلقاء فى القمامة ، أما عندما تصلح أنت أى شىء فإنه يبدو وكأنه جديد تماماً " .

تحليل الحدث : إن صديقك يكيل لك عبارات الإطراء والمديح لكى يغريك بالمشاركة بمهاراتك ويستفيد منها . إنك لم تتلق مثل هذا المديح منذ أن عرفت كيف تربط شريط حذائك ، وغرورك الشخصى هو الذى يدفعك لقول " نعم " حتى تحافظ على تدفق المديح باستمرار وعدم انقطاعه ، ولكنك رأيت أن

خزانة الكتب سوف يستغرق إصلاحها أكثر من يوم . عليك أن تكبح جماح غرورك قبل الرد .

الرد : " شكراً على هذه المجاملة . إنها مهمة شاقة فعلاً ، ولكنك أهل لها ؛ فلا تحاول الانتقاص من قدراتك " .

تنبيه : احذر محاولة تقمص دور الخبير ؛ فقد يجردك الإطراء من أسلحتك الدفاعية ويجعلك تقول " نعم " بسرعة . زد على هذا الإطراء إطراءً مماثلاً مماثل لكى تعزز ثقة الطرف الآخر فى نفسه .

السيناريو

" يخجلنى أن أطلب منك ذلك ، ولكن عندما تذهب إلى المتجر فهل تتفضل بإحضار بضعة أشياء بسيطة لى للعشاء ؟ لقد كتبت لك قائمة بهذه الأشياء " .

تحليل الحدث : لو كان يخجل حقاً من طلب هذه الخدمة منك لما سألك إياها . كيف تستطيع الرفض ؟ فأنت ذاهب إلى المتجر على أية حال . ولقد تربيت على ضرورة مد يد العون للآخرين ؛ حيث ترسخت فى ذهنك فكرة أن الإنسان الخير هو من يقول " نعم " أما الشرير فهو من يقول " لا " . فى الظروف الطبيعية كنت ستقوم بإحضار هذه الأشياء وتتخلص من الموضوع برمته ، ولكنك اليوم فى عجلة من أمرك وليس لديك وقت لعمل شىء إضافى .

الرد : " كنت أتمنى مساعدتك ، ولكننى لا أستطيع اليوم " .

تنبيه : احم نفسك دون أن تبدو شخصاً غير مراعٍ لمشاعر الآخرين ؛ وذلك عن طريق استخدام نبرة تنم عن تعاطفك عند الرفض .

○ السيناريو

" هل تسمح بتوصيل هذا الطرد البريدى إلى مكتب " جوردن " ؟ إنه فى طريقك " .

تحليل الحدث : إنه ليس فى طريقك بالضبط . فلكى تصل إلى مكتب " جوردن " ينبغى عليك أن تسلك طريقاً مختلفاً مزدحماً ، وفى الغالب لن تجد مكاناً تركن فيه سيارتك عند الوصول إليه ، وربما تستغرق ثلث الساعة حتى تجد موقعاً لركن سيارتك . وإذا لم تجده هناك ، فلن تستطيع أن ترد الطرد فى الأمانات ، وسوف تضطر إلى الاحتفاظ به وتحمل مسئوليته طوال الليل ، وإذا كان فى منزله سيلزم عليك أن تدخل معه فى حوار طويل ممل ؛ فمن الصعب اختصار الحديث مع " جوردن " فهو ثرثار . إنك تشعر بضرورة إسداء هذه الخدمة ، ولكنك فى الوقت نفسه لا تريد أداءها .

الرد : " لا ، سأذهب من اتجاه آخر اليوم " .

تنبيه : توقف عن تحديد قيمة ذاتك على أساس ما تفعله للآخرين ، فربما تكون قد أسديت أو ستسدى الكثير من الخدمات لهذا الصديق .

السيناريو

" هل تسمحين بترتيب دولاب مطبخى ؟ احرصى على وضع الأكواب والأطباق الزجاجية على الرف السفلى وضعى الأوانى الأخرى فى مكان أستطيع الوصول إليه بسهولة " .

تحليل الحدث : ينطوى هذا الطلب من البداية على شروط . إنك مقدمة على مساعدة صديقة سوف تغير ترتيبك للأشياء بمجرد خروجك من المنزل . إنها فقط تبحث عن شخص يشبع غرورها ، ولديك أشياء تحتاج حقاً إلى جهودك .

الرد : " لا ، من الأفضل أن ترتبيه بنفسك ؛ فأنت تعرفين ما تريدين فعله بالضبط " .

تنبيه : إن الأصدقاء الموسوسين لن يعدموا إيجاد خطأ فيما تفعله وفى طريقة فعلك له .

السيناريو

" معى تذكرتان للعرض الافتتاحى للمسرحية الجديدة التى ستعرض على مسرح " جراهام بيل " مساء الغد " .

تحليل الحدث : عرض صريح تماماً ـ لقد وجهت إليك دعوة لحضور مسرحية . **المشكلة** : إنك لا تحب المسرحيات عموماً أو المسرحيات الدرامية بالذات أو كلا الأمرين معاً .

الرد : " شكراً . لقد كانت مجاملة لطيفة منك أن توجه الدعوة لى ، ولكننى فى الحقيقة أحب المسرحيات الغنائية . ربما يرحب " على " أو " سميث " أو " جراهام " بحضور هذه المسرحية معك ؛ فهم يحبون المسرحيات الدرامية " .

تنبيه : أنت لست مضطراً لحب كل شىء يحبه صديقك للمحافظة على صداقته .

◯ السيناريو

" تعال معى ؛ فأنا أكره الذهاب إلى السينما وحدى " .

تحليل الحدث : إن ما كنت تظنه خوفاً مؤبداً من الوحدة لم يعد كذلك ، فلربما تتذكر أيام طفولتك عندما كنت تلميذاً فى الفصل ، وكان الآخرون يتجاهلونك ولا يصطحبونك معهم للعب الكرة ، وعندما لم تكن توجه لك الدعوة لحضور حفل عيد ميلاد أحدهم ، وعندما كنت آخر من يطلب الآخرون موافقته ، وربما تتذكر كل تلك الأوقات التى كنت تذهب فيها إلى السينما وحدك ، وأنت الآن تتخلص من الشعور بالوحدة التى عانيتها أيام شبابك ؛ فقد دارت الأيام ولم تعد وحيداً أو تتعرض لتجاهل الآخرين .

الرد : " لا ، لا أستطيع الخروج معك " .

تنبيه : احذر مشاكل الطفولة التى قد تثير المشاعر الدفينة وتؤثر على رأيك .

○ السيناريو

" من فضلك اتصلى بخطيبى وأخبريه أننى مريضة ولا أستطيع مقابلته اليوم " .

تحليل الحدث : إن صديقتك بصحة جيدة ولكنها قررت لسبب ما أن تعرفك أنها لا تحب خطيبها ولا تريده . وأنت لم تجربى الكذب طيلة حياتك وحتى عندما كنت تحاولين لم تنجحى فى ذلك أبداً ، والأمر لا يستحق شعورك بالخزى إذا ما تم كشف كذبك .

الرد : " لا ، لا أستطيع الكذب " .

تنبيه : لا توافق على القيام بأمور دنيئة ، كالكذب لحساب شخص آخر ، حتى وإن كان أقرب أصدقائك .

السيناريو

" هل تسمح لى باستعارة قميصك لحضور حفل " لانا " ؟ " .

تحليل الحدث : لقد تعلمنا جميعاً ضرورة المشاركة . إنها فضيلة لا تقل شأناً عن فضيلتى الصبر والصدق ، وإذا ما كنت قد أعرت شيئاً لأحد فى الماضى ، فسوف يتوقع صديقك أن تعيره إياه دون أدنى تردد ، ومع أنه لديه ملابس خاصة به ، إلا أنه يحب ارتداء ملابسك ، وإذا قبلت الطلب ، فسوف تشاهده يرتدى قميصك الجديد وتظل منزعجاً من آثار عرق إبطيه أو البقع التى قد يخلفها عليه ، وهكذا لم تستمتع بوقتك .

الرد : " لم أقرر بعد ما سأرتديه " ، ويمكنك أن تقول أيضاً : " لقد دفعت مبلغاً كبيراً من المال لشراء ذلك القميص ولن أعيره لأحد ، حتى وإن كان أنت " .

تنبيه : إن إعارة الأشياء الغالية عليك ليس لها علاقة بالصداقة ، وأنت لست مضطراً للمشاركة فى كل شىء .

السيناريو

" إن ذوقك جميل جداً ، فهل تسمحين ببضع دقائق من وقتك لمساعدتى فى إعادة ترتيب الأثاث " .

تحليل الحدث : ربما تحتاج صديقتك إلى من يساعدها فى نقل قطع الأثاث الثقيلة ، ولكن بعض الناس يطلبون منك شيئاً واحداً ، ثم لا تلبث طلباتهم أن تتوالى ويطلبون منك فعل شىء بعد آخر ، وقد تظلين هناك لساعات طويلة لم تكونى تظنين أنك ستمكثينها هناك . اسألى عن الأشياء المراد نقلها تحديداً والمدة التى سيستغرقها ذلك .

الرد : " ليتنى أقدر ، ولكننى لا أستطيع " .

تنبيه : إن قررت المساعدة ، فحددى بدقة الوقت المتاح أمامك .

السيناريو

" لقد أصيب " سام " بنوبة غضب عارم وإننى أحتاج إليك جوارى فى هذه اللحظة " .

تحليل الحدث : إن صديقتك تعتبرك صوت العقل ، أى الشخص الذى يستطيع تفهم المشاكل وحلها . إنها لن تسمع اعتذارك بأنك منشغلة فى طهى العشاء لأصهارك الذين

تستضيفينهم فى بيتك للمرة الأولى ، أو بأن الطبيب قد نصحك بألا تقودى سيارتك فى الشهر التاسع من الحمل ويجب ألا تتحركى كثيراً ؛ فهى مصرة على حضورك . قد تستطيعين تهدئتها لبعض الوقت ، ولكن الألم الحقيقى سرعان ما سيعود بمجرد مغادرتك بيتها . إن التوقف عما تفعلين والإسراع بالذهاب إليها فوراً لن يحل مشكلتها ؛ فأنت تعرفين أن مشاكلها لا تنتهى .

الرد : " لا ، لن أستطيع الحضور الليلة ، ولكنى سأتصل بك لاحقاً لأطمئن عليك " . أبدى تعاطفك الشديد .

تنبيه : لا يستطيع أحد ؛ وخاصة الأصدقاء ؛ محو آلام شخص آخر الناتجة عن انهيار علاقة زوجية أو ما شابه . وإذا ألحت أو تحايلت ، فعليك بتكرار كلمة " لا " حتى تسمعها .

السيناريو

" هل تسمح بتعليمى كيفية استخدام الكمبيوتر ؟ " .

تحليل الحدث : ظاهرياً ، تبدو نصف ساعة كافية لتعليم المرء كيفية استخدام الكمبيوتر ، ولكن عملياً نجد أن الأسئلة المتلاحقة تستهلك قدراً كبيراً من الوقت : الاتصالات الهاتفية للسؤال عن الملفات المفقودة ، أعطال توصيلات الإنترنت ، الفيروسات . كل تلك الأمور واردة ، خاصة إذا كنت تتعامل مع مبتدئ يحتاج إلى الكثير من التدريب .

الرد : " لا ، أعتقد أنك ستتعلم بشكل أسرع إذا تدربت على يد شخص محترف ؛ فخبرتي ليست كبيرة بالشكل الكافي " .

تنبيه : انتبه للأسئلة التي توجه إليك للتأكد من أنك تفهم طرق تشغيل أجهزة الكمبيوتر أو أي مشاكل عارضة تستهلك المزيد من وقتك .

○ السيناريو

" أتمنى ألا أكون قد أزعجت منامك ، ولكن شاشة الكمبيوتر الذي اشتريته منك قد تعطلت . هل تعرف ما ينبغي أن أفعله ؟ " .

تحليل الحدث : كنت تعتقد أنك فتي طيب : فقد أعطيت صديقك حاسبوك القديم مقابل سعر زهيد ، وهو يعتقد أن امتلاكك له في يوم من الأيام يجعلك مسئولاً عن تشغيله ما دام في حوزته " .

الرد : " أود المساعدة ، ولكنني لا أعرف . إننا الآن في منتصف الليل ؛ اتصل بمهندس صيانة " .

تنبيه : عندما تبيع كمبيوتر أو سيارة أو أي جهاز لصديق أو قريب وضح له أنك لست مسئولاً عن أية أعطال تظهر لاحقاً .

السيناريو

" لقد نسيت أننى تعهدت بإحضار القرمشات التى سنتناولها عند خروجنا الليلة ، فهل تتفضل بإحضار شيء في طريقك ؟ " .

تحليل الحدث : إن صديقك غير المنظم يريدك أن تتحمل المسئوليات المنوطة به ـ وهو شيء يبعث على الضيق لأنه لم ينس ذلك الأمر مرة واحدة ، بل تقريباً فى كل مرة .

الرد : " لا أستطيع ، فأنا متأخر بالفعل " .

تنبيه : لا يجدر بك تحمل مسئولية أخطاء صديق يرتكب الكثير من الأخطاء .

السيناريو

" اسمعنى ، لآخر مرة من فضلك " .

تحليل الحدث : إنها قصة محزنة ، ولكنها ليست مأساوية ، وقد سمعتها من قبل عشر مرات على الأقل ، فصديقك ينعم فى الملذات مهما كانت الأزمة التى يعيشها ، ويخبر أى شخص وكل شخص يمكن أن يستمع له ، وهو يعرف جيداً أنه عندما يقول " لآخر مرة " سوف يتجاوز حدوده .

الرد : أظهر تعاطفك : " أعرف أنك تتألم وهذه مشكلة ولكن ترديدها على مسامعي لن يجدى نفعاً . فأنا لا أستطيع فعل شيء حيال ذلك " .

تنبيه : إذا كان صديقاً مقرباً منك إلى هذه الدرجة ويشعر بأنه يستطيع أن يفضى لك بسريرة نفسه مراراً وتكراراً فلابد أنه قادر على فهم أنك لا تحب سماع قصته المأساوية مرة بعد أخرى .

الحفاظ على الخصوصية

عندما يستشعر أصدقاؤك أنهم كاتمو أسرارك المخلصون أو أنهم حُماتك المقربون أو أنك ملك لهم ، فقد يكون قول " لا " هو وسيلتك الوحيدة لتحصين نفسك ووقايتها ، وينبغي أيضاً أن تتوخى الحذر عندما ترد على مسائل تتعلق بهم أكثر من تعلقها بك ؛ ففى الأمور بالغة الخصوصية مثل الشئون العاطفية أو المالية عليك أن تفهم الباعث وراء سؤال الصديق " المخلص " وكذلك باعثك أنت حتى تكون قادراً على مواجهة الموقف .

○ السيناريو

تلح عليك صديقتك فى فسخ خطبتك التى أتممتها منذ وقت قريب .

تحليل الحدث : ربما تكون تلك الصديقة قد رأت شيئاً مشيناً ولا تستطيعين أنت أو لا تريدين الاعتراف به . وقد تعتقد حقاً أنه سبب لك التعاسة . ويحتمل أيضاً أن صديقتك تستاء من الوقت الذى تقضينه مع خطيبك والذى شغلك عنها . عليك أن تقلبى الأمور على جميع وجوهها فلربما كانت تبحث عن مصالحها الخاصة (بتفريغ كل وقتك لها) أو ربما كانت تغار منك .

الرد : " شكراً لك لمحاولتك حمايتى " .

تنبيه : احذر علاقات الصداقة التى تعقدها مع أناس يحاولون بأنانية رسم وتخطيط حياتك العاطفية .

○ السيناريو

" سوف تبدين أصغر سناً إلى حدٍ كبير إذا صبغت شعرك . هل فكرت فى ذلك ؟ " .

تحليل الحدث : إن صديقتك تسوق لك وجهة نظرها ، وهى وجهة نظر قد لا تتفقين معها . إنك لا تريدين شغل نفسك بإجراءات المحافظة على الصبغة إذا ما صبغت شعرك ، كما أنك

لا تتضايقين من لون شعرك الرمادى . ردى عليها رداً لطيفاً بـدلاً من إبداء ضيقك منها ، ردى عليها بلطف . وعندئذٍ ستفهم عـدم موافقتك رأيها .

الرد : " شكراً على اقتراحك ، ولكنى أحب اللون الرمادى " .

تنبيه : من المرجح أن تعاود صديقتك الكرة عندما تدرك أنك لم تتبعى نصائحها للجمال .

○ السيناريو

" أيمكننى التعويل على تبرعاتـك هـذا العـام ؟ " أو " ستتبرع هـذا العام بمبلغ أكبر مما تبرعت به العام الماضى ، أليس كذلك ؟ " .

تحليـل الحـدث : إذا كـان صـديقك يطلـب مالـك ، فهـو يعرف أنك رجل كريم . ففى الحقيقة ، قد أعطيته تبرعـات فـى العام الماضى عندما ألح وضغط عليك حتى قلـت لـه : " حسـناً ، سأرسل لك شيكاً " ، فبالنسبة له أنت رهان مضمون وكل إسـهام منك يعلى شأنه بين جامعى التبرعات الآخرين .

الرد : " لقد تبرعت لجمعية المرأة المشردة هـذا العـام . فأنـا أومن بما تود هذه الجمعية تحقيقه ، وأعرف أن جمعيـتكم تـؤدى عملاً جليلاً أيضاً ، ولكننى متعاطف مع مسألة بناء المسكن للمـرأة المشـردة " أو " لا أسـتطيع التـبرع هـذا العـام " (إن كـان ذلـك صحيحاً) .

تنبيــه : إن جمـع صـديقك للتبرعــات لا يكـون بالضـرورة مهمتك وحدك .

○ السيناريو

" أقرضنى خمسين دولاراً من فضـلك ؛ فأنـت تعـرف أننـى سأردها إليك " .

تحليل الحدث : تود أن تستجيب لطلبه حتى تثبـت أنـك صـديق مخلـص ولكـن إقـراض المـال يحـدث صـدعاً فـى جـدار صداقتكما ويجعلها علاقة غير مريحة لكليكمـا . فكـر فيمـا تشـعر به عندما تشترى لصديق غداءً أو تذكرة سينما ، علـى الـرغم مـن وعده بردها ، لا يتذكر إعادة ثمنها لك ، ولطالمـا أقرضـت أشـياء قليلة الثمن ولم ترد إليك ، وأنت الآن فى موقـف يسـمح بتخيـل مدى شعورك بالغضب عندما تقرض المزيد من المال . اجعـل عـدم إقراضك المال للأصدقاء سياسـة تسـير عليهـا ـ وحينئـذٍ سـتحافظ على هؤلاء الأصدقاء لمدة أطول .

الــرد : " كـلا ، كنـت أود ذلـك ، ولكننـى أمـر بضـائقة مالية " ، (إن كان ذلك حقيقيـاً) . أو " كـلا ، فأنـا لا أقـرض المال لأى أحد ، هـذا مبـدئى " . أو " لا أعتقـد أن صـداقتنا لهـا علاقة بالمال " .

تنبيه : إن إقراض المال من أسرع الطرق لإفساد الصداقات .

السيناريو

" لنذهب إلى المركز التجارى يوم السبت " .

تحليل الحدث : إنك تحبين هذه الصديقة كثيراً ولكنك لا تحبين أسلوبها فى التسوق ، فأنت تعرفين ما تبغينه وتجدينه بسرعة ثم تشترينه . أما هى فإنها تمسك كل عباءة فى المتجر وتقيسها ثم تظل تفكر وتفكر فيما إذا كانت ستشترى أم لا . وعادة لا تشترى .

الرد : أخبريها بالحقيقة . " أنا وأنت لا نصلح للتسوق معاً ؛ فأنت تقودينني للجنون " .

تنبيه : إن التسوق مع شخص يحب التمهل الشديد فى عملية الشراء بطريقة لا تتناسب معك ، يجعل من التسوق أمراً متعباً ومملاً تسعى لتجنبه .

السيناريو

" هل تسمح لى باستعارة سيارتك ؟ " .

تحليل الحدث : قد يكون صديقك فى حاجة ملحة إلى سيارتك ، ولكن إلى مدى يزعجك بطلبات استعارتها ؟ إن إعارة وسيلة انتقالك تكلفك الكثير ، فماذا ستفعل إن احتاجت سيارتك إلى الإصلاح بعد استخدام صديقك لها . هل ستستطيع الانتقال

بدون سيارتك ؟ إذا كان هذا الطلب متكرراً ، ففكر فى التالى قبل الموافقة : هل تعود السيارة دائماً وخزان الوقود بها ملىء ؟ هل يعود بها صديقك وهى نظيفة كما أخذها منك ؟ هل يقدر المستعير الخدمة التى تسديها له ؟

الرد : " كلا ، آسف ؛ فإن مبدئى ألا أعير سيارتى أبداً " أو " لا أستطيع الاستغناء عن سيارتى ؛ فأنا أحتاج إليها بشدة " .

تنبيه : " لا تستعر ولا تعر ؛ فالقرض خسارة لك ولصديقك " . ـ " **ويليام شكسبير** " .

السيناريو

" هل ينبغى أن أرتدى قبعة حتى ينمو شعر رأسى ؟ " .

تحليل الحدث : إنك فى موقف صعب ؛ فإذا قلت إنك تحبين قصة شعر صديقتك بينما أنت لا تحبينها فعلاً ، فقد تعرف أنك لست صادقة . للتخفيف من وطأة حزنها الواضح من تقصير شعرها إلى هذا الحد ، من الأفضل تخفيف حدة إجابتك .

الرد : اضحكى بصورة غير فجة ، ثم قولى بحزم : " لا " .

تنبيه : عندما يتعلق الأمر بجزء حساس من مظهر المرء ، فتوخَّ الحيطة والحذر عند الإجابة عن الأسئلة المحرجة ؛ فمن السهل أن تجرح السائل ، ومن السهل أن يجرحك .

○ السيناريو

" إن " إيد " سوف يقتلنى إذا رأى فاتورة بطاقتنا الائتمانية ، فهلا ساعدتنى على تسديدها أو حتى تسديد جزء منها ؟ " .

تحليل الحدث : لقد تركت صديقتك نفسها حتى تراكمت عليها الديون ، وهي تحاول إخفاء " ذنبها " عن زوجها قبل اكتشافه الأمر ، وأغلب الظن أنك لست الوحيدة التى طلبت منها تسوية ديونها .

الرد : " أود مساعدتك ، ولكننى لا أستطيع " .

تنبيه : إنك لست مسئولة عن تبذير صديقتك أو عدم ضبط مشترياتها فى حدود إمكاناتها المادية ، ولا ينبغى عليك التورط فى خداع زوجها . إذا كنت تريدين حمايتها ، ينبغى أن تدعيها تتعامل مع عواقب أفعالها ؛ فربما تتعظ وترشد نفقاتها فى المستقبل .

○ السيناريو

" أنا بخير الآن ، يمكننى الذهاب لمنزلى ، فلا تقلق " .

تحليل الحدث : إن صديقك يشعر ببعض الدوار وأنت تخشى أن تسمح له بمغادرة منزلك والقيادة فى مثل هذه

الظروف . ربما عليك أن تجعله ينتظر لمدة ساعة أو نحو ذلك حتى يكون فى حالة أفضل .

الرد : " كلا ، أعتقد أنك لابد أن تبقى من أجل سلامتك " .

تنبيه : " إذا ما أصاب صديقك أى أذى فستعتبر نفسك مسئولاً عن ذلك " .

السيناريو

" هل تعتقدين أن " ديفيد " مناسب لى كزوج ؟ " .

تحليل الحدث : إذا كنت تعتقدين أن " ديفيد " سيكون أشنع خطأ فى حياة صديقتك ، فاحتفظى بهذا الرأى لنفسك . فربما ينتهى بها المطاف بالزواج منه ، وعندئذٍ لن تريا بعضكما إلا قليلاً فى المستقبل ، هذا إن تقابلتما أصلاً . إنها لن تنسى لك أبداً ما قلته .

الرد : " هذا يرجع إليك وحدك . فأنت فقط من تستطيعين تحديد ما تريدينه وما يسعدك " .

تنبيه : إن تقديم الآراء فى مسائل الزواج قد يؤدى إلى إفساد الكثير من الصداقات الوطيدة .

○ السيناريو

" إن " سام " غاضب منى . لقد تشاجرنا وهو الآن يرى أنه لا يحب قضاء الإجازة معنا . فهلا تحدثت معه لأجل خاطرى ؟ " .

تحليل الحدث : ارفضى هذا الطلب فوراً ؛ فأنت لست إخصائية اجتماعية ، ولا ينبغى أن تتقمصى هذا الدور ، وإذا حاولت تقمص دور حمامة السلام فلن تجنى إلا قضاء ساعات طوال فى الاستماع لكلا الطرفين ؛ حيث يحكى كل منهما قصته ويستفيض فى توضيح موقفه ، ومن الأفضل أن توضحى لهما أنه من الأفضل التحدث مع بعضهما مباشرة .

الرد : " لا ، عليكما فعل ذلك بنفسيكما " .

تنبيه : عند التوسط بين متخاصمين ، فإنك تخاطرين بإساءة شرح وجهة نظر كل طرف وقد تختلط عليك الأمور وتزيدين الموقف سوءاً .

○ السيناريو

" هل تعتقدين أن " كيفين " و " تريشيا " قد أسرفا فى الإنفاق على حفل زفافهما ؟ على دهان منزلهما الجديد ؟ على إقامة حفل عيد ميلاد مترف لطفلهما الأكبر ؟ " .

تحليل الحدث : احذر ؛ فإن مثل هذه الأسئلة ما هى إلا محاولات لاستخلاص معلومات منك ، والكشف عن تكاليف الزهور أو تصوير حفل الزفاف ، أو تكاليف الدهانات المستخدمة فى تزيين المنزل والتى قد تتحول إلى نميمة بغيضة تتناقلها الألسنة وتضخمها وتزيد عليها حتى تصل إلى مسامع " كيفين " و " تريشيا " فى النهاية .

الرد : " لم أفكر فى ذلك من قبل " .

تنبيه : فى مثل هذه المواقف ، أمِّن نفسك بادعاء عدم المعرفة .

التمهل فى الرد

هناك بعض الأشياء التى تطلب منك وتشعر بأنه ينبغى عليك أن تفكر فيها قليلاً قبل الرد بـ " نعم " أو " لا " . هذه هى المنطقة الرمادية ، والتى تضم أسئلة تتطلب إعطاء ردود غير مباشرة وغير ملزمة ؛ بحيث تظل فى موقف يسمح لك بالقبول أو الرفض ؛ إذ ينبغى أن تتعمق فى السؤال وتفكر فى نتيجة قرارك ، وتمهلك فى الرد يجنبك الوقوع فى الخطأ حتى تتيقن مما تقوله .

عندما تتجنب الرد الحاسم بـ " لا " ، فإنك بذلك تشترى وقتاً إضافياً ـ الوقت الذى يجعل كلمة " لا " الصادرة منك أكثر وضوحاً حتى تشعر بالاطمئنان لرفضك أو عدم إعطاء الطرف

الآخر ما يريد ، وفي بعض الأحيان قد تدرك بأنك لا تريد التورط ، أو لا ينبغي أن تشغل نفسك بإبداء رأى ، أو أن هؤلاء الناس ليسوا بالأشخاص الذين تحب مساعدتهم والرد عليهم بأى شكل من الأشكال ـ وهى الإدراكات التى قد لا تطرأ على ذهنك عند طرحهم الأسئلة عليك فى البداية ، وعندما تأخذ وقتك فى التفكير فى الأمور بترو يدرك السائل أن لديك بعض التحفظات ، وهذا وحده يكفى كعذرٍ لك إذا ترتب على جوابك خطأ فى المستقبل .

إن إعطاء ردود غير إلزامية وغير مباشرة يضع السائل موضع المسئولية .

○ السيناريو

" ألا تعتقد أنه يجدر بى شراء هذه الشقة (أو سيارة جديدة أو سهم فى البورصة ؟) " .

تحليل الحدث : إنك تقف على أرض غير صلبة ، خاصة إذا كنت غير مستعد للسؤال . فعلى الرغم من أنك قد تفكر بإمعان فى مسألة الشراء هذه ، وتقرر أن السيارة الجديدة لا ضرورة لها أو أن السهم صفقة فاشلة مثلاً ، إلا أن التوتر قد يصيب علاقتكما إذا تبين خطأ نصيحتك .

الرد : " لا أعرف " أو " إننى لا أطمئن إلى إبداء رأيى عندما يتعلق الأمر بإنفاق أموالك . فى الواقع لا أستطيع إفادتك برأى قاطع ؛ فهناك الكثير من الاحتمالات وقد أكون مخطئاً " .

تنبيه : توخَّ الحذر فى آرائك ، فبذلك ستوصل رسالة إلى صديقك بأنك لست الشخص المناسب لسؤاله .

○ السيناريو

" إننا ذاهبون فى رحلة بحرية فى آخر عطلة أسبوعية من الشهر القادم ، ونريدك أن تنضم إلينا " .

تحليل الحدث : إنك تحب الإبحار والاستمتاع مع أصدقائك ، وقد وضعتك الدعوة فى موقف حرج لأنه من المقرر أن يزورك صديق عزيز عليك من أيام الجامعة فى نفس اليوم المخصص للرحلة ، وفى الوقت نفسه لا تريد أن تشعر بأنك منبوذ ، ولكنك تريد أيضاً أن ترى زميل الدراسة ، وإذا قلت " لا " ، فقد لا يتصلون بك مجدداً .

الرد : " ربما لا . فربما يحضر ذلك اليوم صديق قديم . سوف أرد عليكم لاحقاً لحسم الأمر " .

تنبيه : يفضل أن تترك جميع الخيارات متاحة حتى لا ينتهى بك المطاف بالذهاب إلى الرحلة البحرية بينما كنت تريد مقابلة صديقك ـ أو الجلوس وحدك بالمنزل حزيناً إذا ما ألغيت الزيارة .

السيناريو

" سينضم " ستيسي " و " هانك " إلينا ، وقد قررنا تناول العشاء فى أحد مطاعم المدينة بدلاً من الأكل فى المنزل مساء السبت " .

تحليل الحدث : لقد اتضحت الصورة أمامك الآن ، وتحول العشاء الرباعي الهادئ فى منزل صديقك إلى عشاء مكلف فى المدينة ، وبدلاً من الملابس المريحة ستضطر الآن إلى ارتداء ملابس مناسبة للخروج ، بالإضافة إلى انعدام فرصة الأحاديث الحميمة بسبب ثرثرة " ستيسى " . إنك الآن تشعر بالإحباط والغضب لأن صديقتك لم تر غضاضة فى تغيير خطة العشاء ودعوة آخرين دون أن تستأذنك حتى ولو بمكالمة هاتفية .

الرد : " كنت أتمنى لو أنك قد أبلغتنى أنك كنت تفكرين فى تغيير خطة الليلة واستبدالها بخطة جديدة تماماً . يمكنك أن تحددى موعداً آخر ليتناول أربعتنا العشاء فيه ؛ فأنا لا أحب تناول العشاء فى المدينة هذا الأسبوع .

تنبيه : يمكنك إبلاغ الآخرين باعتراضك على أفعالهم دون الدخول فى نقاش أو جدال طويل ، وبهذا ستجعلهم يفكرون أكثر من مرة قبل الإقدام على تغيير الخطط دون سؤالك .

○ السيناريو

" لسنا مرتبطين بأى مشغوليات فى عطلتى الأسبوعين القادمين ونود زيارتك . فأيهما يناسبك ؟ " .

تحليل الحدث : أرأيت لقد دعوا أنفسهم لقضاء عطلة نهاية الأسبوع فى منزلك ، وإذا كانوا بتلك الجرأة ، فقطعاً يحتاجون إلى اهتمامك بشكل أكبر مما استعددت له ، فبعض الأصدقاء يحتاجون إلى اهتمام ورعاية أكثر كثيراً من الآخرين ؛ حيث يحبون أن تتحدث وتستمع لهم باستمرار ولا تدعهم وحدهم أبداً ، لذا لا ترهق نفسك بتفسير قرارك ، ولا تتذرع بأعذار واهية .

الرد : " فكرة عظيمة ، ولكن لا يناسبنى أى من هذين الأسبوعين " .

تنبيه : عند دعوة أحدهم أو عندما يدعون أنفسهم إلى الإقامة فى منزلك ، ففكر جدياً فى مدى حاجتهم لتلك الدعوة .

○ السيناريو

" فلنبدأ فى مناقشة وترتيب تفاصيل الرحلة القادمة وسوف أقوم بحجز تذاكر الطيران فى الصباح " .

تحليـل الحـدث : إن صـديقك نشـط ورفيـق سـفر ممتـاز ويسعدك أن تدعه يخطط للرحلة لأنـه لـيس لـديك وقـت فـراغ . فيومك مشحون بالعمل وتشعر بالإجهاد ، ومشغولياته فى الحيـاة أقل من مشغولياتك ، ففي أيام العمل تشعر بارتخاء أطرافك بعـد العشاء وتخلد إلى النوم بأقصى سرعة . والآن أنت متعب جـداً ولا تستطيع التركيز فى تفاصيل الإجازة ، فهى تتطلب تركيـزاً أكثـر مما تستطيعه بعد العاشرة مساءً .

الرد : " لا ، فأنا متعب جداً الليلة ، لنتحدث فى الأمر فى عطلة نهاية الأسبوع ، ويمكننا حجز التذاكر عندئذٍ " .

تنبيه : لن تعتبر تلك إهانة له عندما تذكر أنك منهك بـدنياً أو ذهنياً .

السيناريو

" صديق قديم مـن أيـام المدرسـة الثانويـة يتصـل بـك ويقـترح عليـك مقابلته الأحد القادم وتناول الغداء معه . هل لديك مانع ؟ " .

تحليل الحدث : إن لقاء صديق قديم لا يتساوى مع حضور حفلات تجمع أصدقاء المدرسة الثانوية أو الجامعة ، فهذا الطلـب يعنى إدخال شخص آخـر فـى حياتـك المزدحمـة بالفعـل . قبـل الموافقة ، اسأل نفسك ما إذا كـان لـديك شـىء مشـترك مـع هـذا الشخص الآن . هل كانت العلاقة بينكما وطيـدة وتريـد تجديـدها

أو المحافظة عليها ؟ هل صحبته تبعث على البهجة أم الكآبة ؟ ما عساه يريد بعد كل هذه السنين ؟

الرد : " لا أستطيع مقابلتك يوم الأحد " يمكنك إضافة : " يمكنك الاتصال بى مرة أخرى بعد بضعة أسابيع " ، إذا كنت تريد مقابلته حقاً .

تنبيه : لا تحاول إقحام إنسان من الماضى فى حياتك إذا كنت لا تجد سبباً وجيهاً لبعث علاقتكما من جديد .

○ السيناريو

" لنحدد موعداً للعشاء أو الغداء ، يمكنك اختيار ما تشاء منهما " .

تحليل الحدث : إن هذا الشخص الذى تربطك به علاقة سطحية يحاول توريطك للقائه منذ فترة وهو يعرف أنك لست مهتمًا بميعاد محدد ، لذا فقد ترك لك حرية الاختيار . وإذا اخترت موعداً ، فسوف تجد صعوبة فى إيجاد طريقة للاعتذار عنه .

الرد : " إننى مشغول حقاً ولا أعرف مواعيدى بالضبط فى الشهر القادم ، لذا لا أستطيع الآن تحديد موعد للقائنا " .

تنبيه : إن مدى قوة العلاقة مع أى شخص هى العامل الحاسم . فعندما تكون العلاقة سطحية ، عليك أن تذكر نفسك بأن حياتك ثرية بالأصدقاء الحميمين الذين لا تجد وقتاً

لمقابلتهم ، وإذا توقفت عن مقابلة أحدهم ، فسوف يعتقد أنك لم تعد تحبه .

السيناريو

" أحبك كثيراً ، إننا لم نتعرف على بعضنا منذ فترة طويلة ، ولكننى أريد الزواج منك ، فما رأيك ؟ " .

تحليل الحدث : لقد تعرفتما على بعضكما منذ بضعة أشهر وتشعرين بأن علاقتكما يمكن أن تستمر ، ولكن حاستك السادسة تخبرك بأنه من المبكر اتخاذ مثل هذا القرار المصيرى . لقد هممت به جداً بمجرد أن قابلته لأول مرة ، ومع ذلك ينبغى أن تتمهلى حتى تكونى واثقة من قرارك بنسبة ١٠٠٪ .

الرد : " وأنا أحبك أيضاً ، ولكن أمهلنى بعض الوقت " .

تنبيه : إذا لم تستطيعى التفكير فاقطعى الحديث فوراً ، فلا بأس بتأجيل القرارات المصيرية بضعة أشهر .

○ السيناريو

" إن " كاثرين " و " بارت " سوف يتزوجان قريباً . وكنت أود إقامة حفل زفافهما فى منزلك ؛ إذ إنه أكبر من منزلى " .

تحليل الحدث : فى خضم الإثارة قد تميل إلى الموافقة ؛ فكم من الرائع أن يتزوج أخيراً اثنان من أعز أصدقائك ولابد من إقامة حفل لهما ، وفى المناسبات السعيدة مثل هذه تبدو فكرة إقامة حفل صاخب فكرة رائعة ـ فى البداية .

الرد : " لنناقش هذا الأمر لاحقاً " .

تنبيه : قد تقيم الحفل فى النهاية ، ولكن إذا تمهلت وناقشت الأمر مع أصدقائك الآخرين ، فمن المرجح أنك لن تكون المسئول عن إقامة هذا الحفل أو لن تتكفل أنت بكل التفاصيل والنفقات .

○ السيناريو

" هل ستحضر حفل زفافنا ؟ " .

تحليل الحدث : عند الشعور بالإطراء وبأنهم مرغوب فيهم يسارع معارف العروسين بقبول الدعوة دون التفكير فى المشكلات الرئيسية : " ما مدى قوة علاقتهم بأى من العروسين ؟ وهل

الحفل ضخم جداً بحيث يستوعب كل المدعوين فى حال موافقتك ؟ هل هناك زفاف آخر تود حضوره ؟

الرد : " شكراً على توجيه الدعوة لى ، ولكن دعنى أفكر قليلاً لأرى ما إذا كنت أستطيع الحضور . (هذا يجعل الباب أمامك مفتوحاً للاعتذار بسبب التزامات العمل أو المشاكل المالية أو لأن حضور حفلات الزفاف يصيبك بالإزعاج والتوتر الشديدين " .

تنبيه : قبل الموافقة ، فكر فى النفقات بما فيها مصاريف الذهاب والإياب وملابس الحفل والحذاء وما إلى ذلك من الأشياء التى قد لا تكون لديك . إن الرفض لا يعنى نهاية علاقة الصداقة بينكما ، ولكنه بالأحرى يعنى عدم شعورك بالارتياح لأسباب مالية أو شعورية .

○ السيناريو

" أيمكن أن تكونى ضيفة الشرف فى حفل زفافى ؟ " .

تحليل الحدث : لقد فضلتك على شقيقاتها ، لا شك أن هذا إطراء ما بعده إطراء ، ولكن ضيفة الشرف عليها التزامات مالية أكثر من الآخرين ؛ فهى مسئولة عن استضافة العروس فى منزلها قبل حفل الزفاف لجمع الهدايا ، ومسئولة كذلك عن تنظيم حفل الزفاف نفسه وعمل أى شىء تحتاج إليه العروس فيما بعد .

الـرد : " إننـى عـاجزة عـن شـكرك علـى تقـديرك لى بهـذا الشكل فأنت صديقتى المقربـة ، وكـم يؤسـفنى ألا أسـتطيع قبـول هذا العـرض . وسـوف أغشـك إن قلـت لـك إننـى موافقـة . فأنـا لا أسـتطيع النهـوض بكـل تلـك الالتزامـات مـع العلـم أنـك تستحقينها ، فهو حفل زفافك على كل حال " .

تنبيه : قولى " لا " عندما تعتقدين أنك سوف تقصرين فـى حق العروس ، ومن ثـم تشـعرين بالـذنب تجـاه الواجبـات التـى تودين أداءها ولكنك لا تستطيعين .

○ السيناريو

بعد انتهائكم من تناول الطعام جـاء النـادل ومعـه فـاتورة الحسـاب ووضعها أمامكما على المائدة ، ولم تبد من صديقك بـادرة علـى الإمسـاك بها وأنت لا تريد ذلك أيضاً .

تحليل الحدث : إنك تعتبر نفسك شخصاً كريمـاً ، ولكنـك كثيراً ما تورطـت فـى دفـع الحسـاب كلمـا خرجتمـا معـاً لتنـاول الطعام ، وأنت لا تذكر صديقك بأياديك عليه وبما يـدين لـك بـه لأن الحديث عن المال يصيبك بالحرج . تخلص من تلك العـادة . فإذا خرجت معه مرة أخرى ، فأخبره مسبقاً بـأن هـذا دوره فـى دفع الحسـاب ، اترك بطاقتك الائتمانية بـالمنزل ولا تحضـر معـك إلا مقداراً ضئيلاً من المال .

الرد : كن صريحاً : " أكره الحديث عن المال ، ولكنى لا أستطيع دفع الحساب كل مرة . يجب علىَّ مراقبة نفقاتى أيضاً . سأدفع الحساب هذه الليلة ، ولكن علينا وضع اتفاق فى المستقبل . سوف نتقاسم فاتورة الحساب من الآن فصاعداً " .

تنبيه : إن نسيان صديقك للمال أو نفاد رصيد بطاقته الائتمانية ليس مشكلتك أنت ؛ فقد حذرته مسبقاً وعليه أن يستعد لقولك " لا " .

○ السيناريو

" سوف أقيم فى المدينة لمدة أسبوع ، كما حدث فى السنة الماضية . فهل أستطيع الإقامة عندك ؟ " .

تحليل الحدث : يبدو أنك قد أصبحت المسئول عن استضافة كل من يزور مدينتك . أحياناً تستمتع باستضافة الآخرين لفترات قصيرة ، ولكن ذلك الصديق قد استغل ترحابك . فعلى مدار ستة أعوام يقيم عندك أسبوعاً كل عام وأدمن العيش على حساب الآخرين وقد مللت منه أشد الملل ؛ حيث يمكنك تحمله ليوم أو يومين أما أن يقيم عندك سبعة أيام كل عام فهذا ما لا يطاق ، وقد ابتعدت عن مصاحبته منذ سنوات ؛ فتصرف بناء على هذا القرار ودع شخصاً آخر يستضيفه .

الرد : " إن هذا الأمر لن يكون ممكناً " .

تنبيه : لا تشعر بالذنب عندما تضع نهاية لدور الكفيل وخاصة إذا كان قد استمر لفترة طويلة ، فبعدما استمر كرم ضيافتك ، لديك كل الحق فى الاستمتاع بمنزلك - وأغلب الظن أنه سيركز على إيجاد شخص آخر يستضيفه ولن يركز كثيراً على رفضك طلب الإقامة معه .

○ السيناريو

" ما رأيك في العشاء معاً يوم الثلاثاء ؟ نحن فقط وبعض الأصدقاء " .

تحليل الحدث : من هم هؤلاء الآخرون ؟ بعض الأصدقاء يدعون أناساً آخرين من تلقاء أنفسهم دون الالتفات إلى تأثيرهم على جو الألفة بين باقى المجموعة ، وأحياناً تجد نفسك تتناول العشاء مع أصدقاء أصدقائك الذين لا تحبهم .

الرد : " من سيأتى غيرنا نحن تحديداً ؟ " .

تنبيه : عندما لا يتم إطلاعك على كل التفاصيل ، حاول معرفة المزيد أو ارفض الدعوة - تجنب ذلك العشاء أو تلك الحفلة .

عند توجيه الدعوة إليك

يود المرء أن يكون محبوباً وأن يتلقى فيضاً من الدعوات لحضور المناسبات والحفلات ـ مثل حفلات الزواج وأعياد الميلاد وحفلات العشاء ، وأثناء موسم الأعياد والمناسبات قد تتلقى سيلاً من الدعوات لمقابلة العديد من الناس والذهاب إلى أماكن معينة ، إلا أنه حتى إذا كنت تريد تلبية كل دعوة توجه إليك ، قد لا يكون ذلك ممكناً .

ليس من السهل أبداً أن تخبر أحدهم بأنك لا تستطيع حضور حفل تخرج ابنه أو عيد ميلاد ابنته خاصة إذا كان ذلك الحدث يمثل أهمية بالغة لمن وجه إليك الدعوة ، وسواء دعيت لحضور حفلات عامة أو حفلات عشاء خاصة ، فأسوق إليك بعض المواقف وبها أساليب يمكنك تجربتها لتضمن أنك لن تقبل إلا الدعوات التى تمثل أولوية خاصة بالنسبة لك .

○ السيناريو

" هل يمكن أن نخرج لنحتفل معاً بليلة رأس السنة ؟ " .

تحليل الحدث : إن ليلة رأس السنة تحمل إحساساً بالاستثنائية فهى ليلة يفترض خلالها أن تكون مبتهجاً ومرحاً حتى وإن لم تشعر بذلك ، وهناك ضغوط كبيرة عليك للاحتفال وقد تجعلك تشعر بالحيرة ؛ حيث إنك لا تعرف من تريد الاحتفال معه أو إذا ما كنت تريد الاحتفال أصلاً .

الرد : " لا ، سنبقى في البيت هذه السنة " أو " من المبكر معرفة ما إذا كنا نريد ذلك " .

تنبيه : إن كيفية اتخاذك القرار بالاحتفال بإجازة معينة لا تحتاج لشرح .

○ السيناريو

تصلك دعوة مكتوب عليها : حفل عيد رأس السنة ، الساعة الثالثة عصراً .

تحليل الحدث : لقد كنت تتطلع إلى النوم حتى العصر / أو تنظيف المنزل من آثار حفل ليلة رأس السنة . إذا كنت تحتاج إلى الوقت لكي تجدد نشاطك ، فخذ منه ما يكفيك حتى تستطيع استقبال العام الجديد وأنت في كامل صحتك البدنية والذهنية ، ومع ذلك ، إذا بدأ يستحوذ عليك الشعور بالوحدة ـ " الجميع " سيحضرون الحفل ـ ولكنك لا تريد الذهاب إلى حفل كبير ، فادع بعض الأصدقاء القلائل لحفل غير صاخب يناسبك .

الرد : أرسل رسالة بالاعتذار أو اتصل لتقول : " آسف ، لا أستطيع الحضور ، ولكن شكراً على الدعوة " .

تنبيه : ستكون هناك فرص كثيرة لرؤية الأصدقاء خلال العام .

السيناريو

" سنذهب إلى سباق الخيل السنوى ، وإننا نتوقع حضورك " .

تحليل الحدث : إنك تكرهين ذلك ؛ فسباق الخيل لا يثير إعجابك بأى شكل من الأشكال ، وعلى الرغم من أنك تفضلين تنظيف منزلك أو قراءة الكتاب ، إلا أنك كنت تذهبين لهذا السباق كل عام وأنت الآن تخشين وقع الصدمة على أصدقائك وتشعرين بالقلق بسبب حساسيتهم المفرطة ؛ حيث قد يستاءون إذا رفضت الذهاب معهم . إنك لا تستطيعين الاعتذار بانشغالك بشيء ما لأنك كنت تعرفين مسبقاً أن الدعوة ستوجه لك فى هذا الوقت ؛ فهى تصلك كل عام مصحوبة بذلك الإحساس المروع بضرورة تلبيتها .

الرد : " كم كنت أود المجيء معكم ، ولكن لا أحب سباق الخيول أبداً . شكراً لكم على أى حال " .

تنبيه : احذر هؤلاء الذين يفترضون فروضاً من تلقاء أنفسهم أو الواثقين بأنفسهم إلى أبعد الحدود ، لدرجة أنهم يعتبرون أن موافقتك مضمونة مسبقاً . إن لك الحق فى التعبير عن رغباتك والتصرف على أساسها .

السيناريو

" أريد منك الاحتفاظ بيومي الحادى والعشرين والثامن والعشرين خاليين وذلك لتناول العشاء معاً . يمكننا اختيار أى يوم من هذين ، ولكنى لست متأكداً أيهما أختار بعد " .

تحليل الحدث : فى تلك اللحظة ليس لديك شىء على جدول أعمالك فى أى سبت ، لذا ليس لديك سبب يدعوك للرفض . ما تريد معرفته حقاً هو سبب عدم التزام هؤلاء الناس بميعاد أو آخر . ترى هل يرجع سبب ذلك إلى أنهم يريدون الانتظار لعلهم يجدون شيئاً أفضل بينما يتركونك أنت معلقاً ؟

الرد : " لا ، لا يمكن أن نترك الأمر معلقاً لمدة أسبوعين . لنقرر الآن " .

تنبيه : إذا بدأ صديق إهمال مواعيد لقاءاتكما وطلب تعليقها كثيراً فاسأله عن وضعك فى قائمة أولوياته .

السيناريو

" أحضر السلطة معك ؛ فقد جهزت أنا كل شىء عدا السلطة " .

تحليل الحدث : تتصل بك " كيلى " فى المنزل بعد العمل لتدعوك إلى حضور حفل عشاء مقصور عليكما فى عطلة نهاية الأسبوع وأنت متعبة جداً ، وهناك شيئان يشغلان بالك :

لا أحب أن أكلف بإعداد السلطة وأكره غسل الخس . وعندما تكونين متعبة تضعف مقاومتك وتميلين إلى الموافقة . ما ينبغي أن تفكري فيه هو ما الشيء الذى تستطيعين تقديمه ولا يستغرق إعداده وقتاً ؟

الرد : " لا ، لا أحب إعداد السلطة ، سأحضر المشروبات المثلجة " .

تنبيه : غالباً ما ينجح الآخرون فى انتزاع موافقتك عندما تكونين متعبة أو مرهقة .

○ السيناريو

" إننا نعد لإقامة حفل مفاجئ لـ " جاك " فهل ستحضر ؟ " .

تحليل الحدث : إن علاقتك بـ " جاك " ليست وطيدة ، وربما لا تحبه ، حتى إن مجرد وضعك على قائمة المدعوين يمكن أن يكون بمثابة صدمة لك لأنك و " جاك " على خلاف كبير منذ سنوات ولا تتحدثان مع بعضكما منذ ذلك الحين ، ومن يتصل بك ليست لديه فكرة عن علاقتك بـ " جاك " .

الرد : إن قولك : " لا ، وشكراً لك ، كم كنت أتمنى الانضمام إليكم " بصراحة سوف يخرجك من موقف محرج قد تتعرض له . لا تقدم توضيحات بشأن خلافك مع " جاك " .

تنبيه : أمام الشخص الذى أجرى الاتصال الكثير من النـاس الذين يريد الاتصال بهم ، وربما لا يهتم بشعورك تجاه " جـاك " أو شعور " جاك " نحوك .

السيناريو

" سآتي إلى شيكاغو لبضعة أيام ، لذا سيكون أمامنا الكثير من الوقت لنتقابل معاً " .

تحليل الحدث : أنت تريد رؤية صديقك ، ولكنـك تعـرف أنه يريدك أن تتفرغ له تماماً ، وإذا لم تقض معه كل دقيقـة بعـد مواعيد عملك ، فسوف يلعب بورقة الإحسـاس بالـذنب بقولـه : كنت أظن أنك ستفرح للقائى " .

الرد : " إن جدول أعمالى ملىء هذا الأسبوع ، ولن أسـتطيع تفريغ نفسى لك طوال الوقـت ، ولكننـا سنستطيع التقابـل بكـل تأكيد " .

تنبيه : لا توقـف عجلـة حياتـك وتسـمح لصـديق باحتكـار وقتك الثمين أثناء زيارة عارضة . قابله متى استطعت ذلك ، وثـق أنه سيجد شيئاً يشغل نفسه به عندما لا تكون معه .

الفضائل الاجتماعية

تعلم حماية وقتك ؛ فهو ثمين ومحدود ، فعندما تستهلك وقت فراغك فيما بين الأفراد والواجبات ، لن يتبقى لك وقت لتلبي فيه رغباتك أنت شخصياً أو لتفعل شيئاً تحبه أو تعرف أنه مفيد لك .

من الجيد أن تتحلى بالفضائل الاجتماعية وأن تساعد الآخرين وتقف بجوارهم ولكن قول " لا " عند الضرورة يحافظ على طاقتك ويساعدك على تجنب استنفاد كل طاقتك الاجتماعية . إن عمل أشياء أقل للآخرين يخلق وقت فراغ أكبر يجعلك صديقاً أو أباً أو زوجاً أو موظفاً أفضل ؛ لأنك حينها ستكون أكثر قدرة على التركيز على ما تختار فعله بدلاً من اللهاث من واجب إلى واجب ، ومن التزام إلى التزام .

السيناريو

" لقد أنجبت جارتك طفلاً ، فهل يمكن أن تعدى وجبة لها أحد أيام هذا الأسبوع " .

تحليل الحدث : إن الجمعيات الخيرية تتوقع دائماً من أعضائها أن يقدموا طعاماً للآخرين الذين يمرون بحدث مهم - مثل الولادة أو المرض أو الوفاة ، ومساعدتهم تجعلك تشعرين بأنك معطاءة وكريمة ، ولكن حتى لو أردت إعداد طعام لجارتك ، فليس لديك الوقت الآن للتسوق وشراء المكونات وإعداد الوجبة وتوصيلها لها

الرد : " لا أستطيع ذلك الأسبوع ، ولكن حاولى الاتصال بى مرة أخرى ، فأنا دائماً أحب المساعدة ما استطعت إلى ذلك سبيلاً " .

تنبيه : لا تبالغ فى عرض خدماتك وإلا ستصبح الأعمال التطوعية فروضاً يجب عليك أداؤها ، بينما أنت لا تحبها فى الواقع

السيناريو

" يمكننا تنظيف وترتيب هذا المنزل في وقت لا يذكر إذا تولى كل واحد منا أمر حجرة . يمكنك أن تبدأ في المطبخ " .

تحليل الحدث : لقد استأجرت أنت وأصدقاؤك نزلاً لتقضوا فيه الإجازة الصيفية . يجب على الجميع الإسهام فى تنظيفه ، وقد اتخذ أحد الفتية من نفسه رئيساً للعمال ، يصدر الأوامر لهذا وذاك ، بينما الباقون يعملون . إنه نزاع للسيطرة والتسلط على الآخرين .

الرد : " لا ، أعتقد أن لدى طريقة أكثر عدالة وكفاءة لفعل ذلك ، فلنجربها " .

تنبيه : إن هؤلاء ينصبون أنفسهم رؤساء على الآخرين ويتوقعون خضوعك لرغباتهم . تحداهم .

السيناريو

لقد تم وضع الخطط . أثناء قيادة سيارته يقول لك صديقك : " هل يمكن أن نتوقف عند المتجر ؟ فسوف أشترى شيئاً وأعود سريعاً " .

تحليل الحدث : إن صديقك قد ألف هذا الموضوع ، فعندما يكون معك فى سيارته لا يتحرج فى أن يطلب منك التوقف عند محل الأحذية أو البقالة أو عند منزل صديق آخر أو أى مكان آخر ، ولكنه لا يخبرك بذلك مسبقاً ولا يسألك أبداً عما إذا كان لديك وقت أو اعتراض من نوع ما حتى تكون معه فى سيارته . وإذا لم تقل شيئاً ، فإنك تعرف أنك ستكون غاضباً طوال الوقت الذى تقضيانه معاً .

الرد : " لا ، يجب علىَّ العودة فى تمام السادسة . لا يمكننا عمل شىء آخر وإلا سأتأخر عن جليسة أطفالى (ميعاد ، تناول العشاء) " .

تنبيه : احذر عبارات الترجى ، مثل (هذا آخر شىء سأفعله) ولا تسمح بمثل هذه الأفعال ما دامت تثير حنقك أو تفسد خططك الأخرى .

السيناريو

" إذا ذهبت معى إلى حفل موسيقى الجاز هذا الأسبوع ، سأذهب معك حيثما تريد الأسبوع القادم . اتفقنا ؟ " .

تحليل الحدث : هذا عرض مغر لأنك تعرف فقط ما تريد فعله المرة القادمة ، ولكن لو أنك كنت قد عقدت مثل هذه الصفقات مع الصديق فى الماضى ولم يوف بوعده ، ففكر فى الأمر مرة أخرى .

الرد : " كلا ، آسف " .

تنبيه : احذر الأصدقاء الذين يساومونك على قضاء وقتك ؛ فربما لا يفى الجميع بوعدهم .

السيناريو

" سأعطى سيارتى لأخى حتى يستخدمها طوال فترة غيابى الأسبوع المقبل ، فهل يمكن أن تطلبى من " أليكس " أن يأتى معى بسيارته يوم السبت حتى أوصل السيارة إلى بيت أخى ثم أعود معه ؟ " .

تحليل الحدث : كثيراً ما يطلب صديقاتك السماح لهن بـ " استعارة " زوجك ، سواء لمساعدتهن فى نقل أريكة ، أو إصلاح باب الجراج أو إيجاد مصدر تسرب المياه وما إلى ذلك ؛ فهو شخص قوى ولا يتأخر عن مد يد العون للآخرين ، ولكنك

تعرفين أن الطريق إلى منزل أخيها طويل ويستغرق ساعة ونصف ؛ إذن سيغيب حوالى أربع أو خمس ساعات على الأقل .

الرد : " إننى أحتاج حقاً إلى وجود " أليكس " بجوارى يوم السبت " يمكنك إضافة الحقيقة التالية : لأن والدىَّ سوف يزوراننا ؛ أو لتثبيت شيش النوافذ ؛ أو لأخذ كلبنا إلى الطبيب البيطرى ؛ أو ليرعى أطفالنا بينما أذهب لحضور حفل عيد ميلاد أختى .

تنبيه : لا تتسرعى وتقدمى خدمات زوجك بينما أنت قد تحتاجين إليه فى شيء يخصك .

◯ السيناريو

" سيتم افتتاح معرض الأعمال الفنية والحرف اليدوية مساء الجمعة . سوف أقابلك هناك بعد العمل " .

تحليل الحدث : يصعب رفض طلبات الأشخاص المتسلطين فهم يعرفون ما يريدون ومتى يريدونه ولا يعبئون بضيقك أو حنقك . ولا عجب أن ذلك يجعل حياتهم أسهل كثيراً من حياتك . وأنت تود الحضور ، ولكن إذا وافقت على الحضور مساء يوم الجمعة ، فسوف تضطر إلى قطع أميال فى ساعة الذروة وهذا أمر لا يطاق . قدم بديلاً يناسبك بشكل أفضل .

الـرد : " إن يـوم الجمعـة لا يناسـبنى ، لنـذهب إلى هنـاك صباح السبت " .

تنبيه : لكى تجعل حياتك أكثر سهولة ، فكر فيما يناسـبك أنت أولاً . عندما ترتب الأمور حسبما تناسبك فستعرف مـا تريـد وعليك أن تقول لهم " لا " حتى تصلهم الرسالة .

○ السيناريو

تتلقين رسالة بالبريد الإلكترونى تقول : " هل يمكن أن نتقابل ؟ " .

تحليل الحدث : بعد الدردشة مع الكثيرين عـبر الإنترنـت وجدت أخيراً شخصاً لطيفاً ، ولقد رأيت صورته وأعجبك حديثـه وبعد تبادل العديد من رسائل البريد الإلكترونى يريـد الآن رؤيتـك وجهاً لوجه ، إلا أنه من خلال حديثه معك ذكر لك شـيئين دقـا ناقوس الخطر بداخلك .

الـرد : " كـلا ، لا أعتقـد أنهـا تبـدو فكـرة جيـدة " ، ولا تشرحى الأسباب فى رسالة البريد الإلكترونى " .

تنبيه : لا تقلقـى مـن جـرح شعور صـديق لا تعرفينـه حـق المعرفة . ثقى فى غرائزك ، ووفرى وقتك .

○ السيناريو

" انظرى إلى ذلك الفتى ذى الشعر الأشقر الذى يجلس على الطاولة ؛ إنه جذاب وينظر إليك بجرأة ـ يدعوك للمغازلة قطعاً اذهبى وتحدثى معه " .

تحليل الحدث : إن صديقاتك يحاولن إقناعك بتنفيذ رغباتهن بعبارات الإطراء ، وفى الوقت نفسه يلمحن إلى جبنك وضعفك عن المواجهة . إنهن يحاولن الضغط عليك بلا هوادة . وأنت تعتقدين أنه ينبغى عليك البدء بالحوار مع الفتى فقط لكى تخرسى ألسنتهم .

الرد : " إذا كان يريد التحدث معى ؛ فهو يعرف مكانى " .

تنبيه : لا تنصاعى وراء مكائد الآخرين ولا تفعلى أشياء تشعرين بخطورة عواقبهما أو لا ترضينها لنفسك أو تكرهين فعلها .

○ السيناريو

" إن خطك جميل جداً ، فهل تسمح بكتابة الدعوات ؟ " .

تحليل الحدث : إن خطك واضح وجميل بشكل لا يخفى على أحد ، ولكنه ليس خلاباً لدرجة تجعلك كاتب العائلة

المالكة . هل خط صديقك سيئ لهذا الحد ؟ أم أنه طلب منك ذلك لأنه لا يريد إزعاج نفسه ؟

الرد : " إن خطى ليس أحسن من خطك . (ثم أضف ضحكة خفيفة) هذا إلى جانب أنك تستطيع كتابتها على الكمبيوتر بكل سهولة " .

تنبيه : إذا اعتقدت ولو للحظة أنك ستشعر بالضيق عند أدائك لهذه المهمة فقل " لا " فوراً وبصراحة ، ويمكنك تغيير رأيك فيما بعد .

السيناريو

" إننا نفكر فى إقامة حفل وداع لعائلة " سميث " وأنا لا أعرف متى سأجد الوقت لعمل ذلك " .

تحليل الحدث : إنك تعرف الشخص المتحدث حق المعرفة ، ومن الواضح أنه يرمى شباكه لكى يرى ما إذا كنت ستلتقم الطعم ، ولما كنت شخصاً كريم النفس ، فأغلب الظن أنك ستقبل مساعدته ـ كما أنك غالباً لن تنبس ببنت شفة . إنك تحب عائلة " سميث " وترى أن فكرة إقامة حفل وداع لهم فكرة عظيمة .

الرد : " ليس لدىَّ وقت أنا أيضاً للإعداد لهذا الحفل " .

المالكة . هل خط صديقك سيئ لهذا الحد ؟ أم أنه طلب منك ذلك لأنه لا يريد إزعاج نفسه ؟

الرد : " إن خطي ليس أحسن من خطك . (ثم أضف ضحكة خفيفة) هذا إلى جانب أنك تستطيع كتابتها على الكمبيوتر بكل سهولة " .

تنبيه : إذا اعتقدت ولو للحظة أنك ستشعر بالضيق عند أدائك لهذه المهمة فقل " لا " فوراً وبصراحة ، ويمكنك تغيير رأيك فيما بعد .

السيناريو

" إننا نفكر فى إقامة حفل وداع لعائلة " سميث " وأنا لا أعرف متى سأجد الوقت لعمل ذلك " .

تحليل الحدث : إنك تعرف الشخص المتحدث حق المعرفة ، ومن الواضح أنه يرمي شباكه لكي يرى ما إذا كنت ستلتقم الطعم ، ولما كنت شخصاً كريم النفس ، فأغلب الظن أنك ستقبل مساعدته ـ كما أنك غالباً لن تنبس ببنت شفة . إنك تحب عائلة " سميث " وترى أن فكرة إقامة حفل وداع لهم فكرة عظيمة .

الرد : " ليس لدىَّ وقت أنا أيضاً للإعداد لهذا الحفل " .

تنبيه : لا تندفع وتتحمل المسئولية ؛ ففى النهاية سيقام الحفل وستشارك فيه " .

السيناريو

" سنتقابل فى شقتك فى تمام الساعة السابعة ومن هناك سنتحرك " .

تحليل الحدث : إنك تعرف هذه المجموعة . فبمجرد مجيئهم إلى بيتك لا يكفون عن اللهو ولعب الطاولة ولا يخرجون من عندك إلا بشق الأنفس ، وتتورم يد جارك من كثرة الطرق على الحائط حتى منتصف الليل كى تكفوا عن الضجيج . وعند الساعة الثانية تبدأ فى جمع بقايا المقرمشات وإزالة آثار المشروبات التى انسكبت على الأريكة .

الرد : " لا ؛ لنذهب إلى مكان آخر ونتقابل فيه " .

تنبيه : عندما تعرف العواقب ، لا تدع التاريخ يكرر نفسه .

السيناريو

" لقد حجزت فى رحلة التزحلق على الجليد فى عطلة نهاية الأسبوع الموافقة يوم ٢٤ من الشهر الجارى . فكرة عظيمة ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : لدى معظمنا أصدقاء يسيرون حياة الآخرين كيفما شاءوا (أو يحاولون ذلك) ، وإذا سنحت لهم الفرصة ، فإنهم يسيرون حياتنا نحن . إن مثل هؤلاء الأشخاص يمتلكون مهارات فريدة تمكنهم من الإيقاع بك بطريقة لطيفة جداً دون أن تدرى ما حدث بالضبط . وحتى إذا كنت توافق على توجيهات أحد أصدقائك لفترة طويلة من الوقت ، يمكنك التحرر من هذا الأسر .

الرد : " لا ، وأعرف أنك ستظن أننى نذل ، ولكننى لا أريد الذهاب . عليك باستثنائي من هذه الرحلة " أو " إن لدى شيئاً آخر سأفعله فى ذلك اليوم ، من فضلك احذف اسمى من قائمة المنضمين لهذه الرحلة " .

تنبيه : إن هؤلاء الذين يحبون التحكم فى حياة الآخرين لا يحبون سماع كلمة " لا " ولا يتوقعونها . ارفض مرة أو مرتين وسوف يسألونك قبل أن يفرضوا عليك شيئاً دون استئذانك فى المرات المقبلة .

السيناريو

" هل يمكن أن أشارك ثلاثتكم لعب الجولف ؟ " .

تحليل الحدث : إنه فتى لطيف بعيداً عن ملعب الجولف ولكنه على البساط الأخضر معروف بغشه فى اللعب ، ولاعبو الجولف الذين يغشون فى الضربات يجعلون دمك يغلى من

الغيظ ، أليس من المفترض بالجولف أن يهدئ أعصابك ويكون لعبة تستمتع بها مع الأصدقاء ؟ ضع كل ذلك فى اعتبارك عندما تخير هذا الغشاش بأن انضمامه إلى مجموعتكم ليس مُرَحَّباً به .

الرد : " أعتقد أن " تيد " هو رابعنا ، وسوف نلعب معاً طوال الوقت " أو " إننا ننتظر " تيد " " .

تنبيه : لكى تتجنب لعب الجولف مع لاعبين غشاشين ، فعليك أن تبطئ من إيقاع اللعب . ولتجنب دخول شخص غير مرحب به إلى مجموعتكم حاول تنظيم المجموعة قبل نزول الملعب حتى لا تتيح الفرصة لأحدهم لمحاولة التدخل .

السيناريو

" لقد وجدنا الفتى المناسب لك . تعالى وتناولى العشاء معه فى شقتنا ، سأكون أنا و " جود " موجودين معكما لنعرفك عليه ونقدمكما لبعضكما " .

تحليل الحدث : لقد تعرفت على الكثيرين ممن يريدون خطبتك ولم يحدث توافق مع أى منهم ، وخاصة هؤلاء الذين عرفك عليهم " آشى " و " جود " . إنهما يهتمان بك حقاً ويريدان مصلحتك ، ولكن يبدو أنهما لا يفهمان مواصفات من ترغبين فيه ، وهما يعتقدان أنهما يقدمان لك خدمة ، ومن جانب آخر فإنك تعرفين الأحداث المعتادة والمملة : أمسية أخرى

من الحرج والتوتر والتى لن تنتهى سريعاً وتكون بمثابة مضيعة للوقت . فلماذا تعرضين نفسك لهذا العذاب ؟

الرد : " لا ، شكراً لكما . كم هو لطيف منكما أن تهتما بأمرى بهذا الشكل ، ولكنى توقفت عن مقابلة المزيد من الخطاب لفترة من الوقت " .

تنبيه : إن اهتمام الآخرين بك لا يعنى أنهم يفهمون المواصفات التى تريدين توافرها فى شريك حياتك . وأغلب الظن أن أصدقاءك لن يتخلوا عن صداقتك إذا ما رفضت خطبة عرضوها عليك . فى الواقع سيواصلون البحث عن الشخص المناسب .

السيناريو

" ينبغى تنبيه الأعضاء إلى أن موعد الاجتماع قد تم تغييره . فهل قمت بمراسلتهم عبر البريد الإلكترونى لإعلامهم بالموعد الجديد ؟ " .

تحليل الحدث : لماذا أنا بالذات ؟ فهناك ستة أشخاص آخرون فى الحجرة يستطيعون فعلها ، وقطعاً ستجد أن عنوان البريد الإلكترونى لأحدهم قد تغير وستعود لك الرسالة مرة أخرى ، وسوف يتحتم عليك عندئذٍ إيجاد العنوان الجديد عن طريق الاتصال بصاحبه ، وكل ذلك يستغرق وقتاً طويلاً .

الرد : " لا ، هل يمكن أن تدع أحدهم يقوم بمهمة البريد الإلكترونى من فضلك ؟ " .

تنبيه : إن المراوغة هي الحل الأمثل في مثل هذه المواقف .

السيناريو

" هل ستشارك في تشييع جنازة " جون جونسون " ؟ " .

تحليل الحدث : إننا جميعاً نود فعل الفضائل ، ولكن هذا لا يعني بالضرورة أن كل من يسألك فعلها يحاول جعلك تشعر بالذنب وتأنيب الضمير ، بل ربما يحاول اتخاذ قرار بناء على القرار الذي ستتخذه أنت .

الرد : " لا ، فلم تكن تربطني به علاقة قوية ولا أعرف أحداً من أسرته " أو " سأزور أهله في المنزل لاحقاً ولكني لن أشارك في تشييع جنازته " .

تنبيه : إن حضور الجنائز ليس فرضاً يجب عليك فعله إلا إذا كنت من الأصدقاء المقربين للمتوفى أو أحد أفراد أسرته . ولا يجب عليك تشييع جنازة لمجرد أن أحدهم سألك ما إذا كنت ستذهب أم لا ، ولا ينبغي أن تتحامل على نفسك لفعل ذلك .

السيناريو

" هل ستلقى كلمة فى جنازة " جورج " ؟ " .

تحليل الحدث : إنه لشرف عظيم أن يطلب منك ذلك ، ولكنك تشك فى قدرتك على الوقوف وإلقاء كلمة أمام جمع غفير فى مناسبة حزينة مثل هذه ، كما أنك لست متأكدًا من أنك تستطيع أو تريد تأبين " جورج " ، ولكن كيف ترفض ؟

الرد : " كلا ، لا أعتقد أننى الشخص المناسب لهذه المهمة ؛ فأنا شخص انفعالى لحد بعيد " أو " إننى متأثر جداً لطلبك منى هذا المطلب ، ولكننى لم أكن أعرفه بشكل كافٍ " أو " لا أستطيع التحدث أمام حشد كبير من الناس " أو " هلا طلبت ذلك من " جوان " و " أليس " ؟! فهما يجيدان أداء هذه المهمة " .

تنبيه : إذا شعرت بالتوتر بمجرد سماعك للسؤال ، فإن " لا " هى الإجابة الوحيدة التى ستبدد الشد العصبى الذى ستشعر به حتماً فى الأيام التى تسبق الجنازة وفى يوم التأبين نفسه .

○ السيناريو

" هل ستذهب معى إلى مطعم " اندريزكونتيننتال " لنتناول العشاء فيه ؟ " .

تحليل الحدث : إن أسعار هذا المطعم هى الأغلى مقارنة بالمطاعم الأخرى فى المنطقة ، وأنت لا تريد تبذير أموالك ـ أو لا تستطيع أصلاً تدبير ثمن وجباته . واجه المواقف ؛ حيث إنك لن تستمتع بقضمة واحدة لأنك ستفكر فى السعر طوال الوقت . ومن جانب آخر ، ستبدو كما لو أنك تحاول إرضاء الآخرين ولا ينبغى أن تبدو إمعة وتوافق على الأشياء لمجرد أن الآخرين يحبونها .

الرد : " لا ، لنذهب إلى مكان آخر أرخص سعراً " .

تنبيه : لا تقبل شيئاً لا تستطيع تحمل ثمنه ويمكنك الاستمتاع بالطعام وبصحبة صديقك مقابل سعر أكثر اعتدالاً ، فالناس لا يستطيعون قراءة أفكارك ، ومن ثم فلن يعرف أحد اعتراضك إلا إذا أفصحت عنه .

○ السيناريو

" ستكون هذه الإجازة أفضل إجازة يقضيها أربعتنا . إليك خط سير الرحلة " .

تحليل الحدث : لقد سافرت مع هؤلاء الأصدقاء مرات عدة - وهم يقدمون الخطة كما لو أنها أمر واقع ، وأنت لا تملك إلا الموافقة عليها والذهاب معهم . إن أصدقاءك هؤلاء لا يحبون مناقشة اختياراتهم ، وهم يعتقدون دائماً أن اختياراتهم مثالية ، بالإضافة إلى عنادهم ، لذا فإنك تخشى جرح مشاعرهم أو إهانتهم وبمجرد ذهابك معهم إلى أى مكان ، يخالجك شعور بالأسى لعدم إشراكك معهم فى وضع الخطط .

الرد : " كلا ، أريد أن ألقى نظرة على الأماكن التى سنزورها والفنادق التى سننزل فيها قبل أن نرسل مقدم الحجز ؛ فلقد سمعت عن بعض المعالم المدهشة التى ربما نحب زيارتها " .

تنبيه : على الرغم من أن صديقك أنفق الوقت فى إعداد الخطط ، إلا أنها إجازتك وأموالك أيضاً . يمكنك تقديم مقترحاتك واستبعاد الأجزاء التى لا تحبها أبداً .

◯ السيناريو

" عليك أن تقيم حفلة العشاء التى تقيمها منذ سنوات ، إنها عادة " .

تحليل الحدث : لمدة تقرب من عقد كامل اعتاد أصدقاؤك على التجمع فى منزلك وأكل طعامك والسهر حتى ساعة متأخرة من الليل ، ويخلفون وراءهم فوضى عارمة . لقد فتر حماسك منذ أمد بعيد ، ولكنك لم ترد إحباط أصدقائك . ولقد ارتديت قناع المضيف الكريم الذى يبش عند مقابلة ضيوفه ، وتتمنى فى قرارة نفسك وضع نهاية لهذه القصة ، ولم تفعل أكثر من ذلك .

الرد : " كلا ، لن أقيم حفل العشاء هذا العام " .

تنبيه : إن التخلص من عادة قديمة سيجبر شخصاً آخر على تبنيها وإحيائها ، إن كان يؤمن بأهميتها حقاً .

◯ السيناريو

" ماذا تعنى بقولك إنك لن تأتى معنا فى الرحلة الخلوية ؟ بالطبع ستأتى ؟ " .

تحليل الحدث : إن صديقك يحب الرحلات الخلوية ، لكنه إذا فكر فى الأمر ، فسوف يتذكر أنك لا تحبها . فأنت لا تستطيع تحمل حرارة الشمس ، ولا تحب اختلاط الرمال بطعامك ولا تطيق وجود إبرة فى سلطة البطاطس ، ومع ذلك

يحاول فرض إرادته عليك ، والسؤال الذى يطرح نفسه : لماذا تبالى بما إذا كان صديقك هذا سيعتقد أنك شخص رجعى ؟ فسوف تتناول طعامك فى حجرة مكيفة الهواء مسترخياً وتقرأ الجريدة أو تدفع الفاتورة .

الرد : " كلا ، إننى لا أحب تناول طعامى فى الخلاء ، وأنت تعرف ذلك " .

تنبيه : لا تذعن لرأى شخص آخر وتذهب إلى مكان لا تحب ما فيه ـ فى هذا المثال ـ ضرب الذباب وحماية نفسك من البعوض ، بينما الأمر لا يستحق منك كل هذا العناء .

◯ السيناريو

" اصطحبينى بسيارتك لنتقابل معاً الليلة " .

تحليل الحدث : إن اصطحاب أصدقائك فى سيارتك يعنى ضرورة مجىء جليسة الأطفال قبل موعدها بنصف ساعة وتأخرها عن موعد انصرافها بكثير ؛ مما يعنى زيادة أجرها ، أو قد تضطرين للاستعداد مبكراً جداً أو تتعطلين عن أداء شىء ما .

الرد : " كلا ؛ فإن هذا لا يناسبنى الليلة " أو " كنت أتمنى اصطحابك بسيارتى ، ولكنى لن أستطيع الليلة ، يمكننا التقابل هناك " (إلا إذا عرضت عليك اصطحابك بسيارتها) .

تنبيه : إن الوقت من ذهب ، ووقتك لا يقل شأناً عن وقت الآخرين .

○ السيناريو

" سوف أقيم معرضاً يستمر ليوم واحد فى منزلى بعد أسبوعين ، فهل ستساعديننى فى إقامته وتقفين بجوارى " .

تحليل الحدث : إنها تريدك ـ وتحتاج إليك بشدة ـ لقدراتك التنظيمية الكبيرة بالإضافة إلى حاجتها إلى مساندتك الوجدانية . إن هذه الصديقة ستحتاج إليك فى منزلها قبل إقامة المعرض فعلياً ؛ وذلك لتحديد الأسعار ولصق البطاقات وتنبيهها إلى ما يجب عليها فعله بخصوص الإعلانات ، كما سيكون عليك وضع العلامات الإرشادية وإعداد الغداء . وهكذا ستجدين أن المعرض الذى كان من المقرر أن يستمر ليوم واحد سيستغرق من وقتك ثلاثة أو أربعة أيام ، وربما أكثر .

الرد : " سوف أساعدك يوم الجمعة ، ولكننى لن أتمكن من الحضور يوم المعرض " .

تنبيه : كونى حازمة فى تحديد الوقت الذى ستتطوعين به ، وابذلى كل ما بوسعك لإنجاح الحدث ولكن فى حدود الوقت الذى خصصته لذلك الغرض .

○ السيناريو

" سوف نتقابل فى الساعة السادسة لنتناول العشاء فى أحد المطاعم قبل الذهاب إلى الحفل " .

تحليل الحدث : لقد وافقت على الذهاب إلى الحفل ، ولكنك خططت للذهاب إلى المنزل أولاً للاستحمام وتناول الطعام المتبقى فى ثلاجتك لتوفير المال .

الرد : " سوف أقابلك فى الحفل ، أما الآن فسوف أعود للمنزل أولاً للاسترخاء " .

تنبيه : عندما ترتب لشيء ما ، فكن واضحاً حتى لا تترك فرصة لسوء الفهم .

○ السيناريو

" إننا مشغولان حتى عطلة نهاية الأسبوع بعد القادم . يوم الجمعة سنذهب إلى حفل " باول " ؛ والسبت سنشاهد السباق ؛ ويوم الأحد سنزور أختى لنهنئها على مولودها الجديد . أما فى عطلة نهاية الأسبوع التالى فسوف نذهب إلى " لارى " و " ايزابيل " . إننا مشغولان ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : إن صديقاتك يشغلن كل وقتك لدرجة أنك لا تجدين وقتاً تقضينه مع صديقاتك الأخريات . إذا حاولت إحداهن تسيير شئون حياتك حسب مزاجها فسوف تبدين مثل

قطعة الشطرنج التى يحركها الآخرون كيفما شاءوا ؛ وإذا حاولت الاستحواذ عليك تماماً ، سيبدو الأمر أسوأ ؛ فهى تتحكم فى كل ما تفعلينه ومتى تفعلينه ، ومازلت تخضعين لهذا الأسلوب حتى الآن ، ولم تدركى ذلك إلا بعد فترة من الزمن ، وسوف يستمر الوضع على هذا النحو حتى تضعى حداً له .

الرد : " لقد وضعت خططاً بعيدة المدى دون أن تسأليني . وأنا لا أستطيع فعل كل ذلك ؛ حيث أحتاج لبعض الوقت للاعتناء بنفسي ورؤية باقي الأصدقاء " .

تنبيه : عندما تريدين التحكم في وقتك ، فعليك أن تعرفي أولاً من الذى يشغله قبل أن تستعيديه منه .

السيناريو

" لقد انتظرناها طويلاً ؛ لنسمح لـ " مارى كى " بخمس دقائق أخرى " .

تحليل الحدث : إن " مارى كى " واحدة من هؤلاء الناس مدمنى التأخير ، وحتى إن انتظرتم طويلاً ، فسوف تدعى عدم التأخير . يمكنك أن تكونى متسامحة إلى حدٍ ما ، ولكن عندما يؤدى تأخر أحدهم إلى إضاعة وقتك أو إثارة حنقك أو يضيع عليك سعادتك ، فقد حان الوقت لوقف التسامح مع هؤلاء الذين لا يبالون بالآخرين . ومن الواضح أن " مارى كى " لا تحترم أو تقدر وقتك ، وتأخرها يعنى تحكمها فيك .

الرد : " كلا ، لن أنتظر أكثر من ذلك " .

تنبيه : لا تسمحى للآخرين بالاستهتار بوقتك أو تضييعه .

○ السيناريو

" هل يمكن أن تختار لنا المطعم الذى سنتناول فيه العشاء يوم السبت ؟ " .

تحليل الحدث : إن أصدقاءك يريدون ترك قرار تحديد المكان الذى ستتناولون فيه العشاء لك أنت . وهذا أمر لا بأس به لو كانوا كلما تختار لهم مطعماً لا يشكون من الطعام والأسعار والخدمة أو حتى مستوى الضوضاء ، وبينما تحب هؤلاء الأصدقاء كثيراً ، إلا أن العشاء معهم يبعث على الضجر . جهز إجابتك .

الرد : " لا ، شكراً . عليكم أن تختاروا هذه المرة ؛ فأنتم تعرفون ما نحب " .

تنبيه : فكر فى احتمال تذمرهم من اختيارك ، ومع الأصدقاء صعبى الإرضاء ، حاول بكل استطاعتك تجنب سماع شكواهم .

○ السيناريو

" سوف يعرض فى الساعة الرابعة فيلم رائع أتوق لمشاهدته . ماذا عن اصطحابك معى فى الساعة الثالثة والنصف ؟ " .

تحليل الحدث : إن صديقك يتصل بك لاصطحابك معه كلما أراد مشاهدة فيلم جديد ، ولما كنت لا تعرف شيئاً عن العروض الجديدة ، فإنك عادة توافق على اختياراته ، ولكن بعد مشاهدة العديد من الأفلام السيئة ، فإنك بذلك قد تسلحت بالمعلومات الكافية لعدم اصطحابه إلى السينما مجدداً .

الرد : " كلا ، لا أريد مشاهدة ذلك الفيلم ، دعنا نشاهد الفيلم الكوميدى الجديد الذى أشاد به النقاد . وسوف أعرف مواعيد بدء عرضه ثم أتصل بك " .

تنبيه : عندما تعرف ما تريد ، قد تجد أن أصدقاءك يريدون أن يحذوا حذوك .

مع الجيران

إن القرابة المكانية أو علاقة الأخذ والعطاء بين الأصدقاء والجيران قد تتطور إلى علاقة اتكالية . وتعتبر هذه العلاقات أرضاً خصبة للصديق أو الجار لاستغلال استعدادك لمساعدته فى كل وقت وحين بينما يمكن أن توزع المسئوليات بالتساوى لو أنك قلت " لا " .

وتجنبك للرفض لا يختلف فى شىء عن وجود سحابة سوداء فوق رأسك تهددك باستمرار ، والتسويف يضيف المزيد من التوتر إلى العلاقة التى ما كان ينبغى أن تصل لهذا الحد .

أما رفض طلب أو خدمة بحزم فى البداية ، فإنه يجعل كل شخص يضطلع بمسئولياته ، وعندما تقول " لا " فقد يتحول الصديق أو الجار إلى شخص آخر ويطلب منه أداء هذه الخدمة ، فكل ما يهمه هو أن يشبع حاجاته ويقضى طلبه ، أما من يقوم بذلك فهذا أمر غير ذى أهمية بالنسبة له .

○ السيناريو

" هل يمكن أن تتولى قيادة السيارة اليوم ؟ " .

تحليل الحدث : أنتما تمتلكان هذه السيارة معاً بحيث تتناوبان القيادة كل فترة لتوصيل كل منكما الآخر إلى مكان عمله أو ما شابه . وجدول القيادة ليس به أية إشارة إلى ظروف طارئة أو اقتراح يقضى بضرورة تقديمك خدمة له ـ وقد فعل ذلك من قبل . إنه ليس دورك فى القيادة ، لذا فقد حددت موعداً مع الطبيب (أو ما شابه) . وإذا لم تقد السيارة ، فسوف تخشى أن يفوت طفلك أو صديقك مباراة كرة القدم . لا تقلق إلى هذا الحد ؛ فليس من مسئولياتك إيصال هؤلاء الأطفال إلى كل مباراة . وعندما تقول " لا " ، فإن والد الأطفال الآخرين سيجد طريقة يوصلهم وأطفالك بها .

الرد : " لا ؛ فأنا مرتبط بمواعيد أخرى " .

تنبيه : إذا كنت تريد تلبية هذه الخدمة لشغل وقت فراغك ، ففكر فى أنها سوف تطلب منك باستمرار .

○ السيناريو

" هل تسمحين بالعناية بابنتى لمدة ساعة مساء الثلاثاء ؟ " .

تحليل الحدث : هذه ليست المرة الأولى التى تطلب منك صديقتك أداء خدمة مثل هذه . والشيء الذى يغيظ حقاً هو أن هذه الساعة تطول أكثر من ذلك بكثير ، فسوف تتصل بك لتخبرك بأنه قد واجهت عارضاً أجبرها على التأخر وتعتذر لك بحرارة - أو لا تأبه بالاتصال أصلاً وتظلين أنت تلاعبين ابنتها الصغيرة أو تحرسين سيارتها .

الرد : " كلا ، لا أستطيع عمل ذلك يوم الثلاثاء " .

تنبيه : احذرى سلوكيات الآخرين التى تصيبك بالإحباط أو الغيظ أحياناً .

○ السيناريو

" أعرف أننى قلت إننى سوف أتحمل مسئولية حفل الرابع من يوليو هذا العام ، ولكن هلا قمت بكتابة وطباعة دعوات الحفل ؟ " .

تحليل الحدث : لقد جاء موعد هذه المناسبة السنوية ويجب على أى أحد أن يتولى تنظيمه وإلا لن يقام الحفل . إنك لا تريد رفض الطلب ، ولكنك توليت مسئولية تنظيمه فى السنوات الخمس الماضية ، ولقد نجحت نجاحاً باهراً وهذا يرجع إلى مهاراتك التنظيمية وصدق نواياك . كتابة وطباعة الدعوات أمر بسيط ؛ ويمكنك القيام به .

الرد : " لا ، وسوف أعطيك نسخة من دعوات العام الماضى ويمكنك نسخها " .

تنبيه : سوف تدهش من مستوى الكفاءة التى يتم إنجاز المهمة بها بدونك . تخلص من هاجس السيطرة ـ فحفلات الجيرة ، وجمع التبرعات ، والأحداث والمناسبات الأخرى يمكن أن تنجح دون إشرافك عليها بنفسك .

السيناريو

" لقد تأخرت مرة أخرى . إننى آسفة جداً . هلا قمت بإطعام أطفالى وجعلهم ينامون عندك حتى أرجع ؟ " .

تحليل الحدث : لقد جربتك هذه الصديقة من قبل وتعرف أنك ستقبلين طلبها ؛ فلقد تركت أطفالها يلعبون مع أطفالك منذ الصباح ويبدو أن الأطفال مقيمون بمنزلك دائماً ، بل قلما يذهبون إلى منزلها هى . ويشعر أطفالك بإثارة غامرة تجعلهم لا يستطيعون النوم عندما يزورهم هؤلاء الصبية .

الرد : " لا . من فضلك تعالى بأسرع ما يمكن ، سوف أطعمهم وجبة الغداء ، ولكنى لا أستطيع أن أتركهم ينامون هنا اليوم " .

تنبيه : عندما لا يتم تقاسم مسئولية العناية بالأطفال ، فعليك بمطالبة الطرف الآخر برعاية أطفالك أيضاً بدلاً من الشعور بالقهر .

○ السيناريو

تشتكى صديقتك من واجبات ابنتها فى مادة العلوم ؛ حيث تقول لك : " إننى لا أعرف شيئاً فى هذه المادة ، فهل لديك أية فكرة عنها ؟ " .

تحليل الحدث : سواء كانت تعرف أو لا تعرف ، فأنت ممتازة فى العلوم ، ويمكنك التفكير فى اثنى عشر مشروعاً للعمل بها مع ابنتها ، ولكن عليك أن تمتنعى عن قول " يسرنى أن أقدم لها المساعدة " ، إلا إذا كنت تريدين قضاء عطلة نهاية الأسبوع بأكملها فى العمل مع هذه الفتاة .

الرد : ربما ينبغى عليك أن تواسيها بقولك : " ألا يدرك المعلمون أن الآباء يؤدون ٩٠٪ من مشروعات مادة العلوم ؟ " ولكن من الأفضل أن تقولى : " سوف أعطى ابنتك بضعة اقتراحات ، ولكنى لا أستطيع إنجاز كل المشروعات معها هذا الأسبوع " .

تنبيه : إن الاستماع لبعض الناس وهم ينفسون عن غضبهم هو كل ما يحتاجون إليه ؛ وسوف تظلين صديقة خيرة دون المشاركة بمواهبك ومساعدتك أبناء صديقتك ، ويكفيك أن ابنتك أنت تطلب منك مساعدتها فى وضع رسم تخطيطى للمجموعة الشمسية .

السيناريو

السيدة " لوك " ، أكبر جاراتك سناً ، تعيش وحيدة وقد تعافت للتو من جراحة أجرتها قريباً ، وهى تتصل بك لتطلب منك شراء بطاقة تهنئة لترسلها لابنها بمناسبة عيد ميلاده .

تحليل الحدث : منذ عدة أشهر أخبرت ابنها ، القاطن فى منطقة نائية من البلاد ، بألا يقلق ؛ حيث إنك ستشترين لأمه كل ما يلزمها ، وتعتنين بنظافة المنزل وإزالة المخلفات ، وتراعين شئونها حتى تقف على قدميها مرة أخرى وتتعافى تماماً ، ولقد فعلت ذلك وأكثر ، فقد كنت تطبخين لها طعامها وتحضرينه لها وتوصلينها إلى حيث تشاء حتى بعدما أصبحت قادرة على قيادة السيارة وقضاء حاجاتها اليومية بنفسها .

الرد : " سيدة " لوك " ، لا أستطيع الذهاب إلى المكتبة اليوم . لماذا لا تشترين أنت بطاقة تهنئة غداً عندما تخرجين للتسوق ؟ " .

تنبيه : عندما تزول الظروف الطارئة ، وعندما يصبح الشخص الذى كنت تساعدينه قادراً على قضاء حاجياته بنفسه مرة أخرى ، فإنك تضرينه عندما تتركينه متكلاً عليك . لقد حان الوقت لتقولى " لا " .

السيناريو

" هلا تضمين " مايكل " للفريق الذى تدربينه هذا العام ؟ " .

تحليل الحدث : إن صديقتك تطلب منك استخدام نفوذك كمدربة لها صلاحيات ؛ وذلك لضم من تشاء فى فرق المدينة الرياضية .

الرد : " إن " مايكل " ولد ممتاز ، وسوف يكون أداؤه متميزاً فى أى فريق ، وأعتقد أن لديه إمكانات كبيرة حقاً .

تنبيه : لقد اتبعت أسلوباً يجعل تركيز صديقتك ينصب على الجانب الذى ينبغى التركيز عليه : أى على قدرات ابنها الرياضية ، ودون أن تقوليها بلسانك ؛ فقد رفضت طلبها ، ولم تضطرى إلى إحراجها .

السيناريو

" إن " كنت " لا يجيد الرياضة ونحن نعرف ذلك ، ولكنه سيجزع إن لم تضميه إلى فريقك وتجعليه مع ابنك . يمكنك استخدام نفوذك للتأكد من أنهما معاً فى فريق واحد " .

تحليل الحدث : عندما كان الأولاد أصغر سناً وبدأوا لتوهم فى تعلم أساسيات اللعبة ، كان تشكيل الفريق أمراً غير ذى أهمية كبيرة مقارنة بالوضع الحالى ، ولكن مع اشتداد حدة المنافسة بين الأولاد فى المجموعة ، فإن ضم فرد جديد للفريق

أصبح أمراً ذا أهمية خاصة ، وبما أنك مدربة الفريق ، فإنك بصراحة تريدين ضم أقوى اللاعبين لفريقك ، و" كنت " ليس واحداً من هؤلاء ، ولكنه في الوقت نفسه ولد ممتاز وأحد أصدقاء ابنك المقربين .

الرد : " لا أستطيع أن أعدك بشيء ، فعندما يتم تكوين الفريق ، فإنهم يحاولون انتقاء أفضل العناصر " .

تنبيه : كوني غامضة عند الضرورة . ولا تلزمي نفسك بشيء أو تقولي إنك ستحاولين ، في حين أنك لن تفعلي .

السيناريو

" هلا كتبت خطاب توصية لجامعتك من أجل ابني / ابنتي ؟ " .

تحليل الحدث : لقد كنت أحد أعضاء لجنة القبول بالجامعة لعدة سنوات ، وتعرف أن ابن / بنت صديقك لا ينطبق عليه أو عليها شروط الالتحاق بها ، بينما يعتقد صديقك أن تزكيتك لابنه أو ابنته ذات أهمية خاصة ، وسوف تجعلهم يقبلون التحاقه أو التحاقها بهذه الجامعة .

الرد : " إن خطابي لن يفيد كثيراً " .

تنبيه : إذا أشرت إلى أن نفوذك ليس كبيراً ، فسوف يعتبر صديقك أنك غير متحمس لفكرة تزكية ابنه . لقد قلت " لا " بطريقة غير مباشرة ولم تعرض سمعتك في الجامعة للخطر ، لذا تستطيع الاستمرار في عملك في المستقبل .

السيناريو

" آمل ألا تنزعج ، ولكنهم سيأتون فى الثامنة صباح السبت لقطع الأشجار الميتة " .

تحليل الحدث : إن جارك لا يأبه بسؤالك عما إذا كان هذا الموعد يناسبك أم لا ، وهو يعرف فى الوقت ذاته أنك تنام إلى وقت متأخر يوم السبت . غالباً ستجد أن معظم الناس يقولون " حسناً ، شكراً على إخبارى " ، ثم يتميزون غيظاً عندما يستيقظون مبكراً بسبب الإزعاج .

الرد : " إن هذا الوقت مبكر جداً ؛ فلتطلب منهم الحضور فى الساعة التاسعة " .

تنبيه : بدلاً من قبول الأشياء التى يخبرك بها الناس ، اطلب منهم تغييرها لتناسبك .

السيناريو

" ما رأيك فى العشاء مساء السبت ؟ سيكون الجو جميلاً " .

تحليل الحدث : لمحة لطيفة وهى صديقة لطيفة ولكنها مملة . وبدلاً من خروج أطفالكما للعب معاً ، فلن يكون لديكما شىء تفعلانه ، سوى الثرثرة والتجول فى حديقة المنزل .

الرد : " شكراً ، ولكننى لا أستطيع " ، هذه عبارة مؤدبة وقصيرة وجميلة فى الوقت نفسه ، أما التوضيحات المطولة فإنها

تؤدى إلى تعقيد الموقف وربما تفسد علاقتكما . وأنت بالتأكيد لا تحبين الجلوس وسط الظلام فى منزلك ليلة السبت ، والحرص على عدم المرور أمام النوافذ عند الانتقال من حجرة إلى أخرى ليلة السبت لأنك قلت إنك سوف تخرجين فى تلك الليلة .

تنبيه : يمكنك أن تكونى جارة ودودة محبوبة دون أن يكون مطلوباً منك المشاركة فى الوجبات .

السيناريو

ابنة جارتك ترتدى زى الكشافة وتدق جرس بابك . وعندما تفتحين تقول لك : " أهلاً سيدة " أنجلو " ، إننى أبيع الكعك لصالح فريق الكشافة التابعة له . فهل تشترين بعضه ؟ " ، وأمها واقفة فى الخلفية ترقب رد فعلك .

تحليل الحدث : إن الكعك أو الحلويات أو الاشتراك فى مجلة أخرى هى آخر ما تفكرين فى شرائه ، ولكنك تريدين أن تكونى جارة لطيفة .

الرد : " لقد طلبت بعضها بالفعل يا عزيزتى " ، يمكنك أن تقولى " لا أستطيع الآن (أو اليوم) " ، لعلها تنسى أن تقف أمام بابك فى يوم آخر .

تنبيه : من المستحيل تقريباً رفض طلب طفل تعرفينه ، ومع ذلك يمكنك أن تقولى " لا " للأطفال الذين لا تعرفينهم ،

وينبغي رفض طلب أى شخص يجمع التبرعات النقدية لأسباب غير مألوفة .

السيناريو

يقول لك أحد الجيران : " إننا نحتاج إلى مائتى توقيع على هذه العريضة " ، ثم يظل يوضح الفائدة العائدة على المجتمع من كتابة هذه العريضة ، وكيف أن الجميع قد وقعوا عليها ، ثم يضيف قائلاً : " من فضلك وقع هنا " ، بعدما يعطيك الورقة فى يدك .

تحليل الحدث : إن ملابسات هذه القضية غير واضحة بالنسبة لك أو أنك مرتاب فى أمر الجماعة التى تساندها ، ولا تعرف كيف ستستخدم تلك العريضة ، ولا تحب التوقيع على شىء إلا إذا كنت تثق فى الدوافع التى وراءه بنسبة ١٠٠٪ . إن جارك لا يكف عن الإلحاح .

الرد : " إننى لا أوقع على شىء لم أقرأه بتأنٍ . اترك لى نسخة ، فأنا لا أستطيع قراءتها الآن " .

تنبيه : لا توقع على عرائض من أى نوع إلا إذا كنت تفهم الغرض منها وكيف ستستخدم .

السيناريو

" لقد غرست أشجارك قبل الظهيرة ، ولقد أعجبنى أسلوبك ، فهلا ساعدتنى فى غرس هذه الشجيرات القليلة المتبقية فى حديقتى قبل أن تمطر السماء ؟ " .

تحليل الحدث : إنك شخص نشط للغاية وغالباً ما ينفد نشاطك بعد المجهود البدنى الذى تبذله كل صباح ، وجيرانك وإخوتك وأمك وعمك وعمتك يعرفون عنك ذلك .

الرد : " لقد أجهدنى العمل فى حديقتى اليوم " .

تنبيه : إن أغلب الناس المتحمسين يعتقدون أنه بوسعهم فعل أكثر مما يستطيعون فعله فى الحقيقة ، وذلك شأنه شأن الاستسلام والموافقة عندما تكون متعباً وتضعف دفاعاتك ، فمن المرجح أنك ستقول " نعم " عندما تكون فى قمة نشاطك ، وحتى إن كنت فى قمة حماسك ، فلا تقبل القيام بواجبات شخص آخر . وفر طاقتك لنفسك ، وعندما تصل لقمة نشاطك احذر الموافقة على فعل أى شىء حتى لا تندم على اضطرارك للمساعدة ؛ إذ لا بأس أبداً بعدم قبول فعل شىء ما أحياناً .

السيناريو

" هلا استقبلت عمال توصيل الطلبات فى منزلى الذين قد يصلون فى أى وقت فى الفترة من بعد الظهر إلى الخامسة مساء ؟ وأنت تعملين من المنزل ؛ وسترينهم عند مجيئهم " .

تحليل الحدث : على الرغم من العدد الهائل من الناس الذين يعملون من منازلهم ؛ فهناك اعتقاد شائع بأن هؤلاء الأشخاص ليس لديهم مشاغل كثيرة ولديهم وقت فراغ كبير لأداء خدمات لجيرانهم وأصدقائهم وأسرهم .

الرد : " إننى أنتظر مكالمة مهمة اليوم " أو " سأقوم ببعض المهام المتعلقة بالعمل " أو " سأتابع مؤتمراً مهماً عبر شبكة الفيديو " أو " إننى مرتبطة بمواعيد محددة لإنهاء عملى " . اختصاراً ، أخبرى جارتك أنه يستحيل عليك ترقب وصول عمال توصيل الطلبات لمدة خمس ساعات أثناء يوم العمل . (إنه شىء مزعج جداً حتى وإن كنت تفعلينه لنفسك) .

تنبيه : لكى تجعلى الآخرين يقلعون عن فكرة أنك تمضين الوقت طوال الأسبوع تغزلين وتخبزين ، عليك ألا تدخلى فى حوارات جانبية أو الدردشة فى منتصف النهار ، وركبى خط تليفون مخصوصاً للعمل ولا تعطى رقمه إلا لمن يرتبط معك بعمل ما ، أو اشتركى فى خدمة إظهار رقم الطالب لكيلا تردى إلا على المكالمات المتعلقة بالعمل .



مع العائلة

إن الحياة كلها مشاغل ؛ فالعمل وجداول المواعيد والالتزامات والمطالب تنهال عليك من جميع النواحي وتلتهم من وقتك أياماً وأسابيع كاملة ، والطلبات كثيرة بشكل يستحيل معه تقريباً تحديد الطلب الذى ينبغى تلبيته أولاً ، وأحياناً تجد نفسك مشتتاً فى كل الاتجاهات تحاول إنجاز كل شىء ، وبينما قد يكون من السهل أن تهجر صديقاً لتجعل حياتك أكثر هدوءاً ، إلا أنه من الأصعب أن تقلص مساحة محيطك الأسرى ؛ حيث لا تستطيع قطع علاقتك مع أحد الأقارب دون أن تؤثر على العلاقات الأخرى داخل الأسرة .

وبالمثل ، فإن الاحتياجات الأسرية من أكثر الاحتياجات التى يصعب إشباعها لأن كلمة " لا " ـ حتى وإن كانت بريئة ـ قد تشعل نيران التباغض داخل الأسرة أو تخلق الانقسامات التى قد

تدوم لشهور أو سنوات أو مدى الحياة ، وعندما يغضب أفراد العائلة من كلمة " لا " كنت قد قلتها ، فإن الآثار سرعان ما تنتقل إلى أقارب آخرين . المقصود : يمكن أن تقع فى مأزق مزعج .

إن الأقارب هم أحب الناس لقلبك وهم أيضاً الذين قد يثيرون حنقك بطلباتهم التى لا تنتهى ، ولأسباب معقدة تراكمت عبر السنين ، فإنك لا تريد إحباطهم أو مواجهة غضبهم ؛ ومما زاد الطين بلة ، أنك قد أقنعت نفسك بأنه من المفترض بك الوقوف بجوارهم ، وأن عليك مساعدتهم على حل مشاكلهم وحفظ السلام . إذا كنت قد ألزمت نفسك بضرورة حل مشاكل الأسرة ، فسوف يتحتم عليك تعديل تفكيرك ـ والبدء تدريجياً فى تحرير نفسك من دور حامى حمى الأسرة .

عندما تقول "نعم" باستمرار للآخرين ، فإنك تقول "لا" لنفسك وتضع مصلحتك فى المرتبة الثانية أو الرابعة أو الأخيرة ، وعندئذٍ تكون كمن يقول لنفسه ولأسرته إنه ليس مهماً ؛ حيث إن مصلحتهم مقدمة على مصلحته .

تقوية حدودك

بقدر استمتاعك بوجود أقاربك حولك ، فإنهم أحياناً يتدخلون فى خصوصياتك أو يسألون أسئلة سخيفة أو يطلبون منك أشياء لا تستطيع تنفيذها بسبب مشغولياتك الكثيرة ، ولكن بسبب عمق العلاقات الأسرية فإن قول " لا " لأحدهم يبدو ضرباً من

المستحيل ؛ ومما يزيد الأمر صعوبة أن أقاربك هم أدرى الناس بنقاط ضعفك وعندما ينفذون إليك من إحداها تخور قواك .

هل أنت الشخص الذى يلجأ إليه الجميع فى أسرتك ؟ معروف عنك أنك رجل المهام الصعبة فى أسرتك ، وأنت من جانبك قد أقنعت نفسك بأنه لا يمكن فعل شيء بصورة سليمة إلا إذا فعلته أنت بنفسك . فأنت من يشترى الهدايا ويرسل الزهور ويزور المرضى ويذهب للتسوق مع العمة ويتعامل مع أى ظروف طارئة . ألا تعتقد أحياناً أنك الشخص الوحيد الذى يُعتمد عليه فى الأسرة ؟ المشكلة أن جميع أفراد أسرتك لديهم نفس الاعتقاد أيضاً . أين أختك عندما تحتاج إليها ؟ لماذا لا يسأل شقيقك عما يمكنه الإسهام به ؟

إن إعادة تشكيل وترسيم وتدعيم حدودك سيقلل من تعرضك للإحباط بسبب عدم وجود وقت كافٍ ويخفف من حدة غضبك الذى تشعر به تجاه هؤلاء الذين تذهب طلباتهم بوقتك .

لقد حان الوقت لتتخذ موقفاً حازماً لكيلا تضيع حياتك فى سبيل الظهور بمظهر الإنسان " الخير " الذى لا يزيد على كونه خادمًا للأسرة . يمكنك أن تحافظ على صلة الرحم وفى الوقت نفسه ترفض طلباتهم . وكما سترى فى السيناريوهات الأسرية التالية ، فإن كلمة " لا " هى أساس احترام الذات وبابك نحو التمكن من التركيز على ما يجعلك تشعر بالرضا وبأنك أكثر سيطرة على حياتك

إذا كنت تريد التمتع باستقلاليتك فعليك حماية نفسك ، وهذا يعنى أنه يتحتم عليك أحياناً قول " لا " لمن تحبهم .

السيناريو

" سنحتفل ليلة الجمعة مع أمنا ونتناول العشاء فى الخارج ، سوف تنضمين إلينا ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الأحداث : إن أمك وبناتها قد اعتدن تناول العشاء ومشاهدة فيلم سينمائى مرة كل عام ، ومعظم تلك الأمسيات تمثل تجارب مؤلمة فى ذاكرتك ؛ حيث لا ينشغل أخواتك إلا بإحصاء أخطائك فى الحياة وفى عملك وفى طريقة استخدامك لمساحيق التجميل ، ولقد قلت لهن من قبل بأن هذا يضايقك ، ولكن سلوكهن لم يتغير ، وأنت لا تريدين إفساد هذا التقليد ، وفى كل مرة تقولين لنفسك إنهم سيتغيرن هذه الليلة ولن يوجهن انتقادهن إليك ولكنهن يفعلن .

الرد : " لا أستطيع الذهاب معك " . (لست مضطرة لشرح الأسباب أو إبداء الأعذار لأنك راشدة) .

تنبيه : الأمانى وحدها لن تمنع شقيقاتك وأمك من جرح مشاعرك ومهاجمتك ولن يكففن عن ذلك أبداً ، فقد اتبعن هذا السلوك منذ فترة طويلة جداً لدرجة أنهن قد أصبحن غير قادرات على الإقلاع عنه الآن . لذا ابتعدى عنهن لفترة .

○ السيناريو

عمك " نيد " يسألك : " لنذهب إلى مدينة الملاهى " ديزنى لاند " يا عزيزتى . هل أشترى تذاكر للأولاد فى إجازة نصف السنة أم فى إجازة الصيف ؟ " .

تحليل الحدث : إنه يحاول شراء إخلاصك وحبك . وهذا عرض سخى ولا يقاوم ، ولكنك ستدفعين ثمنه أضعافاً مضاعفة . فبادئ ذى بدء ستضطرين إلى العمل على إرضائه هو وزوجته غريبة الأطوار وأبنائه الذين لا يطاقون والذين سترافقونهم طوال الوقت . وسوف يفرض عليكم عمك ما تلعبونه من ألعاب وما تشاهدونه بينما لن يكف عن تذكيرك بمدى كرمه معكم .

الرد : " شكراً يا عماه ولكننا سنذهب إلى " ديزنى لاند " عندما يكبر الأولاد " .

تنبيه : سوف تكونين مدينة لعمك " نيد " وستضطرين لتحمل إحساسه بالفضل عليك لفترة أطول مما تظنين . قبل الموافقة حددى ما إذا كانت الرحلة تستحق هذه التضحيات .

○ السيناريو

" إن طريقتى فى تغليف الهدايا لا تضاهى جمال طريقتك ، فهلا غلفت لى هذه الهدايا ؟ " .

تحليل الحدث : إن أمك أو عمتك أو أختك أو أياً من أقاربك يلجئون لأسلوب " المسكنة " لاستغلالك ، حيث يخيلون لك أنك أفضل من يغلف الهدايا ، وهو الأمر الذى قد يعكس أو لا يعكس موهبتك ، ولكنهم فى الحقيقة يريدون إطراءك حتى تغلف لهم هداياهم .

الرد : " لا ، إن طرقكم فى التغليف ممتازة " (أو " أكثر من مقبولة " أو " جذابة جدا ") .

تنبيه : تخلص من فكرة أنك تفعل أى شىء أو كل شىء بمهارة فائقة وبأسرع ما يمكن .

○ السيناريو

" هلا تعدين وجبات الطعام فى يوم التجمع العائلى ؟ " .

تحليل الحدث : إن إعداد الطعام لعشرة أشخاص أو أربعين شخصاً أمر مرهق ، حتى وإن لم تعديه بنفسك . ويعتقد أفراد العائلة أنك تحبين الطهى ، لذا فهم يكلفونك بإعداد الوجبات .

الرد : " كلا ، يسعدنى أن أعد وجبات الغداء ، ولكن يجب أن يتحمل شخص آخر إعداد باقى الوجبات " .

تنبيه : إن الحلول الوسط وتوزيع المهام سيجعلك تشعرين بالارتياح ويخفف من الأعباء النفسية الواقعة عليك " .

السيناريو

" هلا توليت أمر إحضار الزهور ووضعها على المائدة ؟ " .

تحليل الحدث : لقد اتفقتم على أن تقومى بإعداد الطبق الرئيسى وإحضار العم " هارولد " بالسيارة . فإن كان إحضار وترتيب الزهور مسئوليتك أنت ، فاطلبى من شخص آخر إعداد الطبق الرئيسى أو توصيل العم " هارولد " بالسيارة .

الرد : " كلا ، لن يكون لدى وقت " .

تنبيه : تذكرى أنك لست مضطرة لفعل كل شيء يطلب منك .

السيناريو

ستشرع العمة " جودى" فى إخبارك ـ بالتفصيل ـ كيف استطاعت إنقاص وزنها . " سأخبرك يا عزيزتى بحمية غذائية جديدة ورائعة لإنقاص الوزن " .

تحليل الحدث : بعد تجريبك مائة حمية غذائية مختلفة ، فقد قررت ألا تناقشى هذا الموضوع مع العمة " جودى " فى حفل عائلى ؛ حيث ستجعلك ـ بما لها من قوام رشيق اكتسبته مؤخراً ـ تشعرين بالضيق (فأنت محرجة من قوامك غير المناسب) والأدهى من ذلك أنها قد تقنعك بتجربة برنامجها الغذائى الجيد ، وفعل ذلك يعنى أنك ستنفقين أموالاً أنت فى حاجة إليها الآن .

الرد : " إن مظهرك رائع يا عمتى ، ولكنى لا أريد الحديث عن الأنظمة الغذائية الآن " .

تنبيه : تجنبى الموضوعات وأوقفى الحوارات التى تعرفين أنها ستجعلك تشعرين بالضيق ؛ وذلك من خلال إعلان عدم اهتمامك بها .

○ السيناريو

" عندما تذهب لشراء هدية لـ " كريستين " بمناسبة تخرجها ، هلا اشتريت واحدة لى لأهديها لها " .

تحليل الحدث : إنك تجد صعوبة كافية فى التفكير فى هدية تصلح لهذه المناسبة ، وإيجاد واحدة لأختك لتهديها لها لهو أمر بالغ الصعوبة .

الرد : " إننى لا أعرف ما الذى ينبغى أن نهديه لها . عليك اختيار هديتك بنفسك " .

تنبيه : تخلص من فكرة ضرورة إنقاذ الجميع فى الأسرة الذين يطلبون منك ذلك ؛ اتركهم يحلون مشاكلهم الصغيرة بأنفسهم .

○ السيناريو

" بالتأكيد ستدعين أبناء خالتك إلى الحفل ، أليس كذلك ؟ لقد كنت أفعل ذلك دائماً " .

تحليل الحدث : لقد كبر أقاربك سناً وقد أخذت على عاتقك مهمة تنظيم الحفلات ، ولكن الضيوف الذين تحب أمك أو خالتك دعوتهم يختلفون عن الضيوف الذين تحبين أنت دعوتهم . ولما كنت تريدين تجنب المواجهة ، فإنك تخجلين من إخبارهما بأنك قمت باستبعاد بعض الناس من حفل هذا العام . أخبريهما بما تشعرين به حتى تستمتعي بوقتك .

الرد : " كلا ، لن أدعو " سكوت " و " مارلين " إنني لا أستطيع تحمل مضايقتهما (فهما يثيران المشاكل مع زوجي ؛ لم أحبهما يوماً ؛ الحفل كامل العدد) .

تنبيه : بعد أول أو ثاني حفل في منزلك ، ستتغير توقعات الأسرة .

○ السيناريو

" ستتولين التقاط الصور الفوتوغرافية لحفل زفاف ابنة خالتك ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : ربما تكون أمك أو خالتك ، والدة العروس ، هي من طلبت منك ذلك ، ولكن أياً كان من تطوع وطلب منك هذا المطلب فإنه يفترض أنك ترغبين في القيام بهذه

المهمة الخطيرة ، ومع أنك تجيدين التصوير ، إلا أنك لست مصورة محترفة ؛ فليس معك فريق من الفنيين الذين يمسكون مصابيح الإضاءة أو كاميرا من نوع خاص ، وإنما تلتقطين الصور للمتعة وللذكرى فقط . فكرى فيما سيحدث إذا نفد شحن البطاريات فجأة عندما بدأ العروسان يتهيآن لالتقاط الصور . وماذا سيحدث إذا نفدت الصور قبل أن تناوله العروس الكعك بيدها ؟ ألن يشعر بالغضب ؟ ماذا لو أردت الحديث مع الضيوف ؟ إذا أردت فعل شيء تجاملين به ابنة خالتك ، فتولى مهمة تزيين السيارة التى سيستقلانها أو كعكة الحفل .

الرد : " لا ، إننى لا أستطيع تحمل هذه المسئولية " .

تنبيه : إذا كان أداء المهمة على الوجه الأكمل أمراً ملحاً والمسئولية ثقيلة ، فانصحى الأسرة باستئجار مصور " حقيقى " والاستعانة بشخص محترف لأداء المهمة المطلوبة .

○ السيناريو

" لنقم حفلاً خاصاً بمناسبة ولادة " بيث " " .

تحليل الحدث : لقد كنت تريدين إقامة هذا الحفل لابنة عمك " بيث " بنفسك . فأنت تعتبرينها أختاً لك وليست مجرد ابنة عم ، وتعتقدين أن الاشتراك مع شخص آخر فى إقامة هذا الحفل سيقلل من دورك كأقرب وأفضل صديقة لها ولن يعبر لـ " بيث " عن مدى أهميتها بالنسبة لك ، ولكن رفض طلب أحد الأقارب الآخرين قد يجر سلسلة من ردود الأفعال الغاضبة

فى الأسرة ـ ولكن قد لا يحدث ذلك ؛ ففى غمرة الفرح بمولود جديد لن يلتفت الكثيرون لقرارك .

الرد : " كلا ؛ ففى الواقع أريد أن أقيم الحفل بنفسى ؛ فقد ظل هذا الأمر يشغل تفكيرى منذ زواج " بيث " . فهو شىء يجب علىَّ فعله ، أتمنى أن تكونى قد تفهمت موقفى " .

تنبيه : بمجرد أن توضحى مدى أهمية إقامة هذا الحفل بالنسبة لك ، افعلى ما يحلو لك ؛ حيث يمكن للآخرين إقامة حفل أو عدة حفلات بهذه المناسبة إذا ما شعروا بأن الأمر مهم بالنسبة لهم بنفس درجة أهميته بالنسبة لك .

السيناريو

" من المنتظر أن ألد فى نهاية شهر يوليو ، فهلا أقمت مع أطفالى أثناء فترة وجودى فى المستشفى ؟ " .

تحليل الحدث : إن البقاء مع الأطفال الأكبر ربما يكون هو ما تفعلينه فى الأسرة عند وصول مولود جديد ، وتشعرين بأنه منوط بك أداء هذا الواجب ، ولكن مسئولياتك قد اختلفت منذ وصول آخر مولود فى الأسرة : وجدت وظيفة تعملين بها ، أو كبر أطفالك وأصبح لزاماً عليك أن توصليهم إلى دور الحضانة والأنشطة الأخرى فى ساعات الذروة المرورية ، أو أصبحت تقومين برعاية أحد أقاربك المرضى ـ أو بكل بساطة لا تريدين الإقامة مع هؤلاء الأطفال .

الرد : " أعرف أننى أقمت مع " ليزى " أرعى شئونها عندما ولدت " إيان " ، ولكنى لا أستطيع فعل ذلك حالياً " .

تنبيه : حتى فى الأحداث الجليلة مثل هذا الحدث ينبغى أن تسمحى لنفسك بقول " لا " ، وخاصة إن كنت لم تقوليها فى مناسبات أخرى ، وسوف يتحمل شخص آخر فى الأسرة مسئولية هذا الأمر .

السيناريو

" أعرف أننى أخبرك فى اللحظات الأخيرة ، ولكن هلا جالست الأطفال فى عطلة نهاية الأسبوع ؟ " .

تحليل الحدث . إن أختك ، أخاك ، بنت أخيك أو أياً من أقاربك الآخرين دائماً ما يطلبون منك أشياء فى اللحظات الأخيرة . وأختك تفعل ذلك بانتظام وعادة ما تنقذينها . ولأنك تقبلين مجالسة الأطفال عند طلب ذلك منك فى اللحظات الأخيرة ، فإنها تتوقع منك فعل الشىء نفسه هذه المرة . فهى تعتقد أنه يمكن الاعتماد على موافقتك متى احتاجت إليك . وإذا قمت بقبول مساعدتهم على الدوام ، فلن يكفوا عن طلب خدماتك فى اللحظات الأخيرة .

الرد : " لا أستطيع عمل ذلك ، ولكن كان يجب إخبارى مسبقاً " .

تنبيه : عندما يستغلك الآخرون ، فإن أخطر العواقب هو الغيظ الذى تشعرين به بسبب جعل نفسك تحت أوامرهم أربعاً وعشرين ساعة فى اليوم وسبعة أيام فى الأسبوع .

السيناريو

" هلاّ قمت برسم لوحة فى حجرة بنت أختك ؟ إنك أمها الروحية وسوف تفرح هى بذلك " .

تحليل الحدث : إن أختك أو أخت زوجك تطلب منك قضاء عطلة نهاية الأسبوع أو عطلتين فى رسم منظر خاص وتعليقها فى حجرة بنتها ، وهى تلعب على وتر الأم الروحية حتى تستجيبى لطلبها ، كما تعتقد أنه إذا ذكرتك بأن الأم الروحية عليها واجبات غريزية (وهذا ليس صحيحاً) فسوف تسعدين بهذا الاقتراح .

الرد : " يالها من فكرة عظيمة ، ولكن لنؤجلها حتى تكبر " إليسا " ونفعل ذلك أنا وهى معاً " أو " إننى شاكرة على هذا المديح ، ولكن ليس لدى وقت حالياً " أو " لا أعرف من خيل لك أننى أجيد الرسم أو أننى أصلح لهذه المهمة " . (إن كنت لا تجيدين الرسم حقاً) .

تنبيه : إن علامة الشعور بالذنب تنذر بقرب الخطر ؛ فإذا قلت " لا " ، ستشعرين بأنك أسوأ أم روحية فى العالم ـ مؤقتاً . أما إذا وافقت ، فسوف تشعرين بالاستياء من أختك أو أخت زوجك لتوريطك فى شىء لم تكونى تحبين عمله .

السيناريو

شقيقك سألك : " هلا شغلت عنى الأولاد عصر اليوم حتى أتمكن من وضع اللمسات النهائية فى حجرة اللعب الخاصة لهم ؟ لقد أوشكت على الانتهاء منها تقريباً " .

تحليل الحدث : ها هو يوم آخر سيتبخر فى الهواء ؛ ففى صباح هذا اليوم خبزت فطائر التوت مع ابن أخيك وبنت أختك لكى تبعديهما عن إزعاج أخيك . وفى عطلة نهاية الأسبوع الماضية ، أخذتهما فى رحلة على دراجتك وشاهدتم سباق المناطيد التى تطير بالهواء الساخن لكى يأخذ شقيقك الفرصة لتركيب الأرضية ، إنك تحبين أخاك لأبعد الحدود ، ولكنه بدأ يتصرف مثل أمك التى كان لديها قائمة لا تنتهى من الطلبات .

الرد : " ارحمنى أرجوك ؛ فأنا أحتاج للقيام ببعض الأشياء الخاصة عصر هذا اليوم " .

تنبيه : لست مضطرة للإذعان لكل ما يطلب منك حتى يقدرك الآخرون ، وخاصة عندما يبالغون فى طلباتهم . وإن فعلت فسوف ينتهز باقى أفراد الأسرة الفرصة ويعطونك قوائم من الطلبات التى تلتهم وقتك .

السيناريو

" لقد حجزت فى مطعم " أولد ميل إن " لإقامة حفل عيد ميلاد أبيك ؛ فهو يحب هذا المطعم . هل سترتاحين أنت " و " تشارلز " فى ذلك المكان ؟ " .

تحليل الحدث : مفاجأة ، مفاجأة : فالمطعم يروق لأخيك ولكنك و " تشارلز " لا تطيقان الذهاب إليه . هناك فرد فى كل عائلة يفرض (أو يحاول فرض) آرائه فى المناسبات المهمة . ولقد مللت الشعور بأنك ليس لك رأى ، ولكنك غالباً تفضلين تحمل هذه المشاعر بعض الوقت بدلاً من مواجهة معركة مع أخيك ، ومع ذلك فإن السعادة التى تحصلين عليها من تغيير ذلك الأسلوب تستحق المجهود المبذول .

الرد : " لقد حان الوقت لنذهب إلى مكان آخر " ما رأيك فى مطعم " ليتل إيتالى ؟ " .

تنبيه : إن اقتراح مكان بديل ربما يجد استجابة إيجابية من جميع أفراد الأسرة . أصرى عليه فى المرة التالية حينما تشعرين بأنه لم يأبه أحد بآرائك .

السيناريو

" إننا نريد إلحاق العم " أيدى " بدار رعاية جيدة ، ولكننا لا نعرف أين نجد مثل هذه الدار " .

تحليل الحدث : هناك أسئلة ضمنية فى هذا الكلام ، مثل : ماذا تعرف عن مثل هذه المؤسسات ؟ هل ستبحث على الإنترنت ، تتصل بشركة التأمين ، تطالع بعض الكتب التى تتحدث عن الرعاية ، تزور بعض الدور ؟ إنهم يسعون وراء خبرتك ، ومن طبيعتك أنك تتطوع بالمساعدة بالأفكار والمعلومات .

الرد : " إننى لا أعرف الكثير فى هذه المنطقة " (إن كان ذلك صحيحاً) . أو " لقد مررنا بمثل هذه التجربة السيئة مع أمى / أبى ، عمتى / عمى ، وإننى آسفة لعدم قدرتى على المساعدة " (إن كان ذلك صحيحاً) . دلهم على شخص لديه خبرة ومعرفة إن أمكنك ذلك .

تنبيه : انتظر حتى تطلب منك معلومات أو مساعدة محددة وأمسك عليك لسانك وإلا ستتورط وتتحمل وحدك مسئولية إعداد ترتيبات إيجاد دار رعاية وإيداع العم " أيدى " فيها .

السيناريو

" لقد توفيت جدتنا منذ بضعة شهور ، فهلا قسمت بيننا مقتنياتها كما يتراءى لك وترسلين لنا ما تبغين ؟ فنحن لا نريد إلا شيئاً يذكرنا بجدتنا " .

تحليل الحدث : بصفتك الأقرب إلى جدتك فى حياتها ؛ فقد اختارتك من بينهم لتحوزى مقتنياتها وتقسميها بين أشقائك . ثقى بأن أحدهم غير راضٍ عن تمتعك بأطباق

ومجـوهرات الجـدة . ومـع أنهـم يقولـون إنهـم لا يبـالون لـذلك الأمر ، إلا أنهم فـى الواقـع مهتمـون بـه . وفـى النهايـة ، فـإن موافقتـك سـتكون أكثر إيلامـاً مـن الإصـرار علـى عـدم التقسـيم بنفسك . وفرى وجع القلب والظنون السيئة بقول ...

الرد : " لن أقسم مقتنيات الجـدة بنفسـى يجـب أن يحضـر أحدكم ونقسمها معاً " .

تنبيه : مهما توخيت العـدل فـى التقسـيم ، فسـوف يشـعر أحدهم بالغبن إن قسمت هذه الأشياء وحدك .

السيناريو

" هلا ساعدت أباك في ترتيب المرآب يوم السبت ؟ فـأولادى لـديهم مباراة (بيسبول ، كرة قدم ، تنس) في هذا اليوم " .

تحليل الحدث : إن شقيقتك تجيد اختلاق الأعذار . فلو لم تتحجج بأولادها ، لكان لـديها حفـل خطوبـة أو وزفـاف يجـب عليها حضوره ، أو ضيفة قادمة من خـارج المدينـة يجـب عليهـا استقبالها ، أو لكانت مشغولة بمشروع يجب عليهـا إتمامـه لكـى تتجنب مساعدة أبيها ومساعدتك أنت .

الرد : " كلا ، لا أستطيع الذهاب هناك يوم السـبت . مـاذا عن ذهابنا معاً يوم الأحد ؟ " .

تنبيه : إن الرد بسؤال يصيب الطرف الآخر بالمفاجأة دون أن يكون مستعداً بعذر جديد ؛ وحيث إنك تعرفين أنك ستساعدين أباك أياً كان الحال ، فإن تغيير الموعد سيجعل أختك يُسقط الأمر فى يدها .

السيناريو

" ماذا تعنين بأنك لن تحضرى حفل افتتاح معرض " جيل " ؟ لقد عملت لسنوات متواصلة لكى تعرض صورها ، ثم تأتين أنت وتقولين بكل بساطة إنك لن تذهبى إليها وتسانديها ؟ يجب أن تذهبى . أى إنسانة أنت ؟ " .

تحليل الحدث : تصيح أختك ، أو أمك ، أو أبوك ، أو عمتك ، أو أخوك ويرفض قبول كلمة " لا " منك ، وتتراوح أسباب رفضك من ارتباطك بشىء آخر فى ذلك الوقت إلى عدم اكتراثك بـ " جيل " أو صورها ، ولكنك لا تقولين هذا ولا تريدين الدخول فى مشادة كلامية . احتفظى بهدوئك قدر الإمكان لكيلا يتصاعد الموقف إلى نقطة تبادل السباب وتفوهك بشىء قد تندمين عليه بعد ذلك .

الرد : " لا يمكن ، وهذا هو آخر كلام عندى . سوف أذهب لزيارة معرض " جيل " لاحقاً " (إن كنت تريدين) .

تنبيه : إذا استمر الضغط عليك لترجعى عن رأيك ، فعليك بترديد هذه العبارة لنفسك : " لن أستسلم ، لن أستسلم " ؛ لتساعدك على التمسك بموقفك .

السيناريو

" يعز علىّ أن أطلب منك ذلك مرة أخرى ، ولكن هلا دفعت حساب إصلاح سطح منزل أمك ؟ " .

تحليل الحدث : شقيقك يتصل بك ليطلب منك دفع فواتير السطح الجديد ، السيارة الجديدة ، تذكرة الطيران ، هدية العيد . إن شقيقك يعتبرك الرجل الغنى فى الأسرة ويعاملك والداك وأشقاؤك كما لو كنت بنكهم المتنقل . عندما تبدأ فى الشعور بأنهم يحبون أموالك أكثر من حبهم لك ، فهذا هو الوقت الذى ينبغى أن توقف فيه دعمك للأسرة .

الرد : " لا أستطيع دفع الحساب وحدى ؛ حيث إننى أمر بضائقة مالية " أو " إن مالى فى السوق " .

تنبيه : لا تتفاخر بوضعك المالى المتميز أو تقدم الكثير من التفاصيل عن نجاحاتك التى تزيد ثروتك إلى حدٍ كبير .

السيناريو

سؤال أختك اليوم هو : " هل لديك أى اقتراحات بشأن كيفية استعادة " جيم " إلى حياتى مرة أخرى ؟ " .

تحليل الحدث : كل يوم لديها سؤال أو شىء تحتاج إلى مساعدتك فيه : الأطفال لا يريدون أداء واجباتهم المدرسية ، لا تستطيع التوفيق بين دروس الرياضة المتضاربة ، تحتاج لوظيفة ،

مذاق الطعام الذى أعدته ليس جيداً كطعامك برغم الوصفة التى أعطيتها إياها . إنها تظن أنها الوحيدة التى لديها مشاكل ومشغوليات كثيرة ، وهى تلجأ إليك كلما مر بها أمر ولو كان تافهاً ، ودائماً لديها أزمات فى حياتها وأنت من تنقذينها منها بطريقة أو أخرى . إن التعامل مع مشاكلها قد استمر لعهد طويل ؛ وحان الوقت للتوقف عن ذلك .

الرد : " كلا ؛ فلدى بعض المشاكل التى أفكر بها اليوم " .

تنبيه : قللى من الوقت الذى تقضينه أو تتحدثين فيه مع قريب كثير الشكوى حتى يكون لديك احتياطى نفسى لمهامك ومشكلاتك الخاصة ، فمهما فعلت مع بعض الناس لن يكون كافياً .

السيناريو

" سأكون أكثر سعادة لو تسوقنا معاً لشراء هدايا لأبى وأمى " .

تحليل الحدث : إن ذوقك يختلف عن ذوق أختك تماماً ، ولم تتغير هذه الحقيقة منذ أن كنتما طفلتين : فأنت تميلين للأشياء العملية بينما تميل هى للأشياء الخيالية ، وتسوقكما قد ينتهى باختلاف فى اختيار المناسب لأبيك وأمك . وأنت تترددين فى السماح بحرية الاختيار لأنك تعرفين أن اختياراتهما لن تروق لك ، وإذا كنت حكيمة فسوف تفوضينها لانتقاء ما تشاء وترتضين به كهدية مشتركة .

الرد : " يمكنك الذهاب واختيار ما تريدين . فقط أخبريني بنصيبي من المبلغ حتى أدفع لك " .

تنبيه : تخلى عن التحكم حتى تتجنبى المسائل الشائكة .

○ السيناريو

" أحب قضاء ليلة رأس السنة مع الأسرة ؛ فنحن نقضي وقتاً ممتعاً معاً ، وسوف أحجز فى أحد الأماكن لأربعتنا " .

تحليل الحدث : " إننا نقضى وقتاً ممتعاً معاً " إنها عبارة فيها مبالغة شديدة ؛ فأنت تقضى معهم وقتاً لا بأس به فى أفضل الأحوال . حيث إنك تستمتع بوجودك مع أسرتك ولكن أبناءك المراهقين يريدون الاحتفال مع أصدقائهم ، وبصراحة أنت كذلك .

الرد : " ليس هذا العام ، فلقد جهزنا خططنا بالفعل " .

تنبيه : سرعان ما سينسى الجميع أنك رفضت طلبهم .

○ السيناريو

" ماذا عن قيامى بأخذ الأولاد إلى حمام السباحة حتى تتفرغى أنت بعد الظهر للاهتمام بشئونك الخاصة ؟ " .

تحليل الحدث : تنتابك النشوة عند سماعك لعرض أختك (أو أمك) ، فأنت تحتاجين لفسحة من الوقت ، ولكنها آخر

شخص على وجه الأرض يمكن أن تأتمنيها على أطفالك بالقرب من الماء فهى تسرح بسهولة ؛ فأنت تتخيلينها وهى تتجاذب أطراف الحديث مع سيدة أخرى تعرفت عليها للتو ، ثم تبتعد عن الماء لتجيب عن أسئلة صديقتها الجديدة بينما أطفالك الأعزاء يضربون فى الماء بمفردهم .

الرد : " كم هذا لطيف منك ، لنذهب جميعاً إلى هناك " ، أو " شكراً ، ولكن ليس اليوم " .

تنبيه : إنك لن تكونى خالية البال إن كنت ستظلين طيلة اليوم قلقة على أطفالك الذين عهدت بهم إلى شخص آخر ليرعاهم . وقول " لا " سيشعرك بالراحة .

العوامل المعقدة فى علاقتك بالوالدين

يمثل الآباء والأمهات التحدى الأكبر أمام عملية ترسيم حدودك وقول " لا " . فوالداك بصفة عامة ، وربما بدرجات متفاوتة ، قد ربياك على طاعتهما ـ أن تكون مؤدباً ومطيعاً ، وأن تفعل ما تؤمر به . وعلى مدار السنين تكونت لديك نماذج من التفاعل مع طلبات والديك ، ولكن تغير الزمان وصرت رجلاً ناضجاً لك حياتك الخاصة وربما أسرة .

لم تعد مضطراً لأن تكون ذلك الطفل المطيع الخاضع وسوف تكون أسعد كثيراً إذا خرجت من جلباب أبويك أو على الأقل تخلصت من الطرق القديمة المزعجة التي اعتدت أن تستجيب لهما بها .

هناك بعض البالغين الذين يهينون أو يجرحون أو يعقون آباءهم ، ولكن في كثير من الأحيان لا يكف والداك ـ بحكم العادة ـ عن نصحك وحمايتك ويعتقدان أنهما يعرفان مصلحتك أكثر منك . وقد تعتقد أن هز رأسك بالرفض أمر لا يجوز لك التفكير فيه . إن قولك " نعم " أمر متوقع منك ، ولكن أحياناً ما تحدث مواقف غير سارة ومشاكل مع الوالدين . في تلك الحالة ، عليك أن تتخيل نفسك وأنت تقول " لا " حتى تدعم شجاعتك .

إن قول " لا " عند الضرورة ، حتى وإن كان والداك لهما دخل بالموضوع ، سوف يدعم استقلالك ويجبرهما على إدراك أنك تستحق الاحترام .

السيناريو

تطلبك أمك على الهاتف قائلة : " تعال بسرعة ، أريد مناقشتك في موضوع لا يصلح مناقشته على الهاتف " .

تحليل الحدث : ترق لصوتها على الهاتف . إن أمك لا تعترف من الوقت إلا بالساعات ، ولكى تغلف مظروفاً تستغرق أكثر من دقيقة من الوقت . وإذا جئت إليها فسوف تظل تتحدث معك لأكبر وقت ممكن من الوقت . وفى لحظة واحدة تسترجع فى ذاكرتك كل المرات التى عوقبت فيها عندما لم توف لها ما طلبته منك . الأم هى أكثر إنسان فى الدنيا يصعب قول " لا " له ، ولكنك عليك أن تتعلم كيف تقولها .

الرد : " ليس اليوم يا أمى ، فأنا لا أستطيع " .

تنبيه : تجنب اختلاق الأعذار .

○ السيناريو

" لم أرك منذ فترة طويلة حتى إننى قد نسيت شكلك " .

تحليل الحدث : حيلة واضحة وضوح الشمس . وقد ابتكرت تلك الحيلة لتثير فيك الإحساس بالذنب ، وخاصة إذا كنت تنشغل عن والديك بسبب حياتك المشحونة بالمشاغل . وسوف يظل مستاءً على الأرجح سواءً هرعت إليه / إليها أو لم تفعل .

الرد : " كلا ، أنت تعلم أننى أحبك وأحب أن أكون معك . لنحدد موعداً لزيارتك " .

تنبيه : إنك تعيش فى عالم ملىء بالمشاغل ، فعليك بوضع والديك وأسرتك فى الحسبان وحدد مواعيد لزيارتهما بانتظام .

○ السيناريو

يرد زوجك على الهاتف ويقول : " إنها أمك يا عزيزتى ، هلا تحدثت إليها ؟ " .

تحليل الحدث : لقد تحدثت إلى والدتك فى وقت سابق اليوم وتكادين تجزمين أن زوجك يعرف ذلك من نظرة عينيه . وأمك حساسة لدرجة أنك ستجرحين مشاعرها إن لم تمسكى السماعة وتحدثيها .

الرد : " أخبرها أننى سأتصل بها لاحقاً " .

تنبيه : لست مضطرة لأن تكونى متاحة لوالديك فى كل ثانية ، وأياً كان ما تريد أمك قوله ، فإنه يمكن تأجيله .

○ السيناريو

" هل تعارضين إن أحضرت " ساندرا " معى عندما آتى لزيارتك الأسبوع القادم ؟ " .

تحليل الحدث : إن " ساندرا " هى صديقة أمك المقربة ورفيقتها منذ طلاق والديك ، كما أنها تعشق الانتقاد وتدس أنفها فى كل شىء فى منزلك بمجرد وصولها . ونادراً ما تقولين " لا "

لأمـك وتخشـين أن تقوليهـا الآن ، ولكنـك لا تريـدين تحمـل مضايقات " ساندرا " .

الرد : " كلا يا أمي ، أفضل أن تأتي وحدك . إننـا لا نريـد " ساندرا " معنا أينما كنا ، لنجعل الأمر مقتصراً عَلَىَّ أنـا وأنـت فقط " .

تنبيه : لا تخشي مضايقة أمك بأشياء كهذه . فلسوف تسعد برغبتك بقضاء الوقت معها وحدها .

السيناريو

" ماذا تعنين بقولك إنك لن تطلبي من بنت خالتك أن تحضر حفل خطوبتك ؟ " .

تحليل الحدث : في الواقع لقد نشأتما معاً . ولقد كان يتم إجبارك على اللعب معها بينما كنت لا تحبين أنـت ذلـك ؛ فقـد كان عليك فعل ما ترغب هي فيه . ولكن بعدما كبرتمـا أصـبحتما لا تريان بعضـكما إلا فـي المناسـبات العائليـة . وبوصـولكما لسـن المراهقـة أصـبحتما متسـامحتين ولكـن لا يوجـد شـيء مشـترك بينكما ، وسوف تشعرين بأنك منافقة إذا قمت بدعوتها للحفل .

الرد : " أعرف شعورك تجاهها يا أمي ، ولكني لا أستطيع أن أطلب منها ذلك ؛ فهي لم تعد صديقتي علـى الإطـلاق ، وقـد قررنا أن ندعو أصدقاءنا فقـط ولـن نغير مـا اتفقنـا عليـه " . فـي

الواقع يمكنك إضافة : " إننا لم ندع أحداً من العائلة سوى ضيفة وضيف الشرف " .

تنبيه : استعدى لمواجهة المشاعر الجافة وغضب الأقارب ولكن مواجهة ذلك الأمر أسهل عليك من السير بجانب بنت خالتك التى علاقتك بها سطحية للغاية ، بينما أنت لم تكونى تريدين وجودها فى الحفل أصلاً .

السيناريو

" لقد أدرجت اسمى العمة " بيكى " والعم " آل " فى قائمة المدعوين إلى حفل الزفاف " .

تحليل الحدث : العمة " بيكى " هى بنت عم أمك من الدرجة الثالثة ، وأنت لم تريها هى ولا العم " آل " منذ أن كنت فى الثالثة من عمرك ، وأيضاً لا تهتمين برؤيتهما فى يوم زفافك . ربما عليك أن تذكرى أمك بأن هذا حفل زفافك أنت ، وليس حفلها هى . ربما تجادلك وتقول لك إنها وأباك هما اللذان سيدفعان الفواتير ، ولكن مع ذلك أنت لست مضطرة لدعوة أناس لا تعرفينهم لحفل خاص بك . اثبتى على موقفك ؛ وستستوعب أمك الرسالة .

الرد : " كلا ، أعرف أنك لا تريدين جرح مشاعر أى شخص ، ولكننا نحاول عدم توسيع دائرة الحفل ، وإذا دعونا العمة " بيكى " سنضطر لدعوة إخوتها وأخواتها وهكذا

سوف يزيد عدد المدعوين عما خططنا له . ومع زيادة عدد المدعوين بهذا الشكل سأشعر بالتوتر " .

تنبيه : ربما تكونين قد قضيت حياتك محاولة إرضاء والديك ، ولكن من حقك أن تضعى على قائمة المدعوين وتحذفى منها من تشائين .

السيناريو

يقول لك والداك : " سندفع تكاليف شهر العسل الخاص بك عندما تذهب إلى " روما " ، هلا زرت ابن خالتك زيارة قصيرة ؟ " .

تحليل الحدث : ربما لا تريد الذهاب إلى " إيطاليا " فى شهر العسل ، وحتى إذا كنت تريد الذهاب إلى هناك ، فبالتأكيد لا تريد أن تتعطل ليوم كامل مع قريب من الدرجة الثانية أو الثالثة ، كما أن زوجتك ربما يكون لها رأى آخر فى المكان الذى ينبغى أن تبدآ فيه حياتكما الزوجية .

الرد : " لا وشكراً لك ، لقد قررنا الذهاب إلى باريس " .

تنبيه : لا تسمح لوالديك بفرض آرائهما على كيفية بداية حياتك الزوجية ، وإلا ستفتح أمامهما الباب ليتحكما فى حياتك الجديدة ، وإذا فتح هذا الباب فسيكون من الصعب إغلاقه .

السيناريو

يصيح والداك قائلين : " لن تنتقل إلى هذه الشقة ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : يجد العديد من الآباء صعوبة في ترك الحرية لأبنائهم - الكبار المستقلين بحياتهم والذين يعولون أنفسهم ؛ فهم يبحثون عن أخطاء في أى اختيار وعلى الدوام : الحى السكنى خطير للغاية ، مساحة الشقة صغيرة ، عدم وجود مراحيض كافية ، ضوضاء مزعجة ، الحى بعيد عن العمران ، بعيد جداً عنا .

الرد : " نعم ، سأنتقل إليها ؛ فأنا أحبها " .

تنبيه : لا تسمح لوالديك بتقويض ثقتك فى نفسك . عندما تعرف ما تريد فعله ، اتخذ القرار ثم أخبرهما به بعد ذلك كأمر واقع " .

السيناريو

" هناك مجموعة أطباق رائعة تناسبك أنت و " روب " وإذا لم تشترياها سنشتريها أنا ووالدك لكما " .

تحليل الحدث : إنك متزوجة ، ويبدو أن أمك قد نسيت أن هناك شخصاً آخر ينبغى أن تستشيريه قبل اتخاذ أى قرار ؛ وهى ليست هذا الشخص ولكن كلامها يوضح أنها تريد أن تحل

محله ؛ فهى لا تزال تعتبرك فتاتها الصغيرة التى تتحكم فى أفعالها كيفما تشاء .

الرد : " لا ؛ فقد اخترنا أنا و " روب " مجموعة مختلفة " .

تنبيه : عندما تعطى الأفضلية لاختياراتك واختيارات زوجك سيسهل عليك قول " لا " لوالديك .

○ السيناريو

تتصل بك أمك وتلح عليك للمرة الخامسة هذا الأسبوع قائلة : " متى كانت آخر مرة تحدثت فيها مع أخيك ؟ يجب أن تتصلى به ؛ فمن المهم أن تكون علاقتكما ببعضكما وطيدة " .

تحليل الحدث : لمِ لا تقول لأخيك أن يتصل هو بك ؟ إنها تقول إنه مشغول جدا ، وإنها لا تريد أن تزعجه ؛ أو إنها لا تريد التحدث إلى زوجته ، التى ترد على الهاتف عادة (لا دخل لك بأى من هذه الأسباب) . إنها تستهدفك لأنك تنفذين ما تطلبه منك .

الرد : " لن أتصل بـ " بارى " مرة أخرى إلا إذا اتصل هو بى " .

تنبيه : إن الحفاظ على قوة الروابط الأسرية يحتاج إلى أكثر من مجرد الرغبة من طرف واحد .

السيناريو

أختك تريدك أن تتصل بأبيك لترى ما إذا كنت قادراً على إقناعه بالعدول عن رأيه وينضم للأسرة على العشاء .

تحليل الحدث : إن أباك وزوج أختك قد دخلا فى مشادة كلامية تراشقا فيها بالألفاظ البذيئة ـ مشادة حادة فى الواقع . ولن تفيد وساطتك فى شىء سوى أنك ستنكأ الجراح القديمة وتحاول الصلح بين المتخاصمين وتورط نفسك فى خلاف ليس لك علاقة به فى المقام الأول .

الرد : " إننى لن أتدخل فى هذه المشكلة " .

تنبيه : ابتعد بقدر الإمكان عن الخلافات الأسرية التى ليس لك علاقة مباشرة بها ، سيكون هناك من يقوم بتلك المهمة ؛ فمحاولة لعب دور صانع السلام تستنزف الكثير من الجهد والوقت .

السيناريو

" أرجوك ادعى أختك و " جارى " " .

تحليل الحدث : تحاول أمك التوفيق بينك وبين أختك ، بينما تعرفين أن أختك هذه وزوجها لا يُعتمد عليهما كما أنهما لا يحترمان مواعيدهما ؛ فهما يتأخران عن الحضور مما يفسد عليك الطعام الذى تعبت فى إعداده أو يجعلانك تتأخرين على

مواعيدك والأدهى من ذلك أنهما لا يعتذران ، وإذا توسل إليك أحد والديك ، فهو يعرف أنك كنت تتسامحين مع سلوكيات أختك وزوجها الأنانية لوقت طويل . ويحاول والدك (أو والدتك) الحفاظ على وشائج العلاقة الأسرية على حسابك أنت .

الرد : " لن أضع نفسى فى هذا الموقف مرة أخرى " .

تنبيه : لقد تحملت عبء القيام بدور الشخص الطيب بما فيه الكفاية . وأنت غير مطالبة بتحمل الإهانات غير المباشرة - سواء من الأقارب أو غيرهم . كما أن استبعاد هؤلاء الذين اعتادوا جرح مشاعرك ربما يفتح عيونهم على حقيقة أنه لا يجوز لهم تجاهل مشاعرك أو الاستخفاف بها . قد يكون الأمر صعباً فى بدايته ، ولكن الشعور بعدم الارتياح سيزول مع الوقت .

○ السيناريو

ستشتعل معركة شديدة عندما تعلن أمك ، كما هى عادتها دائماً : " سنحتفل بالعيد يوم الخميس ونتناول العشاء هنا فى الساعة الخامسة مساءً " إنها لا تعترف بأعذار ولا تقبلها ، كما أنها لن تغير موعد العشاء بما يتناسب مع الأزواج وأسرهم . إنها عنيدة ، ولكن ذلك ليس خبراً جديداً عليك ؛ فلقد رفضت هى طلبك بإقامة حفل العشاء ليلة العيد عندك منذ زواجك .

تحليل الحدث : إنك تريدين إقامة حفل عشاء ليلة العيد فى منزلك ، وتريدين أن تثبتى لنفسك ولوالديك ولأصدقائك أنك

تستطيعين فعل ذلك ، أو ربما تريدين الجلوس على رأس المائدة ـ مائدتك ـ في تلك المناسبة العائلية المهمة . إنك تريدين الشعور بأنك قد كبرت ، ولكن يبدو أن أمك لا تكترث بتلك المشاعر .

الرد : " كلا يا أمي سنقيم حفل عشاء ليلة العيد في منزلي هذا العام في تمام الساعة الخامسة " .

تنبيه : يمكن تغيير ما جرت عليه العادة في أي زمان ومكان . وبالرغم من أن والديك قد يقفان في وجهك في البداية ، إلا أنهما عادة يستجيبان لرغبات أبنائهما ماداموا قد وجهت لهم الدعوة للمشاركة في الحفل .

○ السيناريو

تقول لك أمك بينما تحاولين إجلاس طفلك البالغ من العمر ثلاثة أعوام في الكرسي المخصص للأطفال : " هلا أجلسته على المقعد العادي ؟ فهو كبير بما فيه الكفاية ، كما أننا سنسير لمسافة قصيرة " .

تحليل الحدث : ربما لا تكون أمك على دراية بأن القواعد وإجراءات وأدوات السلامة والأمان قد تغيرت منذ أن كانت ترعاكم في صغركم . ربما لا تحتاج إلا إلى إطلاعها على بعض المعلومات عن القوانين والإرشادات الجديدة .

الرد : " لا يا أمي ، يجب أن نجلسه في المقعد المخصص للأطفال " .

تنبيه : بغض النظر عن مدى تسلط أمك ، عندما يتعلق الأمر بسلامة وأمان طفلك ، فأنت من ينبغى عليه تولى المسئولية .

○ السيناريو

" إنكما أبوان مثاليان ، متى ستقرران إنجاب طفل ثانٍ ؟ " .

تحليل الحدث : يتكرر هذا السؤال كثيراً على لسان الأجداد والأصدقاء بل والغرباء أيضاً وهو الأمر الذى يثير الدهشة وقد يكون مملاً خاصة إذا كنت قررت الاكتفاء بطفل واحد . والغريب فى الأمر أن الآخرين يظنون أنهم يعرفون مصلحتك ومصلحة أسرتك .

الرد : " كلا لن ننجب طفلاً ثانياً " ، والإجابة المقتضبة على مثل هذا السؤال تناسب هؤلاء الذين يحبون التدخل فى شئون الغير .

تنبيه : أنت وزوجك فقط من تملكان حق تنظيم أسرتكما .

○ السيناريو

" سوف تنتظرين عاماً آخر حتى تلحقى "ويل " بروضة الأطفال ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : إن قريبتك ، سواء كانت زوجة أخيك ، أو عمتك ، أو بنت عمك تملى عليك ما ينبغى أن تفعليه دون أن

تطلبى منها ذلك ؛ فهى تلمح إلى أن ابنك لم يكبر بما فيه الكفاية ليلتحق بالروضة ، وتصور لك أن الأمور فى غاية الصعوبة .

الرد : " إننا لم نقرر بعد ما الذى سنفعله " .

تنبيه : يبدو أن أفراد الأسرة يرون أن لهم الحق فى عرض آرائهم في الأمور التى تخص أطفالك . تجاهليهم وإلا ستتعرض خياراتك التربوية للاضطراب الدائم .

السيناريو

" ينبغى أن تشترى أسهماً بالأموال التى ورثتها من جدتك . سوف أساعدك فى اتخاذ هذا القرار " .

تحليل الحدث : لقد تركت لك جدتك مبلغاً لا بأس به من المال ، وأنت تعرفين تماماً الأوجه التى تريدين إنفاق أموالك فيها ، وليس من بينها استثمارها فى البورصة ؛ حيث تودين شراء منزل أو سيارة جديدة أو قضاء إجازة لطالما حلمت بها أو شراء ملابس راقية وغالية .

الرد : " لا ، وشكراً " .

تنبيه : إن لك الحق الكامل فى استثمار أموالك أو إنفاقها كما تشائين ، وليس كما يشاء أقرباؤك . وإذا تبقى شىء من هذه الأموال ، يمكنك استشارة والديك وأخذ رأيهما فى كيفية استثمارها ، هذا على اعتبار أنك قررت ذلك .

السيناريو

" إن المنزل الواقع فى شارع " جلين ريدج رود " أفضل كثيراً من ذلك الكائن فى شارع " إيلم ستريت " إننا نعتقد أن شارع " جلين ريدج " مناسب لكما تماماً " .

تحليل الحدث : لقد ظللتما تبحثان عن شقة لمدة عام كامل ، وأنت وزوجك تحبان المنزل الكائن فى شارع " إيلم ستريت " ، ولكن والديك لهما رأى آخر ، ولأسباب معينة يعتبر هذا هو المنزل الذى تريدينه أنت وزوجك ، والآن والداك يعيشان فى مكان مختلف تماماً ؛ فهما يريان أنه من الأفضل أن تعيش أسرتكما فى المنزل الكائن بشارع " جلين ريدج " ويظهران العيوب فى المنزل الذى اخترتمانه . لا تضعفى ؛ فأنت من سيعيش فى المنزل الذى ستشتريانه .

الرد : " إننا نقدر رأيكما وتوضيح العيوب لنا ، ولكننا نعتقد أن المنزل الكائن بشارع " إيلم ستريت " هو ما نريده حقاً " .

تنبيه : إن الآباء الذين يلحون فى رأيهم يجعلونك تتساءل ما إذا كنت قد اتخذت القرار السليم ، فلا تستسلم لرأيهم .

○ السيناريو

" بالطبع ستتناولين الحلوى . لقد أعددت لك النوع الذى تحبينه " .

تحليل الحدث : لقد اتبعت حمية غذائية وتحاولين بكل جهدك الحفاظ على وزنك المثالى ، ولكن يصعب عليك رفض إغراء الحلوى نفسها أو مقاومة إلحاح عمتك أو أمك أو عمك .

الرد : " لا ، وشكراً ، فأنا لا أستطيع تناول الحلوى الآن " اعترف أنك تحب الحلوى ، واشكر من أعدها لك ، واطلب منه أخذ شريحة منه إلى المنزل (والتى يمكنك إلقاؤها فى الطريق) .

تنبيه : يهتم معظم الناس بإظهار التقدير لجهودهم فى الطبخ أكثر من اهتمامهم بجهودك لتخسيس وزنك . عليك العناية بنفسك أولاً .

○ السيناريو

" أحتاجك لمساعدة أبيك " .

تحليل الحدث : إن أمك تعتقد أنك لاتزال فى الثانية عشرة من عمرك أو أنها تستطيع أن تملى عليك ما يجب أن تفعله " .

الرد : " أود مساعدة والدى ، ولكننى لا أستطيع فعل ما تطلبينه منى " .

تنبيه : احذر من العودة لدور الابن المنقاد أو الابنة الخدومة . قدم المساعدة عندما تستطيع ، ولكن احرص على تخير الظروف التى تتناسب مع جدول مواعيدك ورغبتك فى تقديم المساعدة ، وإلا ستشعر بالغيظ بسبب معظم الأشياء التى يطالبك والداك بفعلها .

○ السيناريو

" هل حددت موعداً للكشف ؟ هل تريدينني أن أتصل أنا بالطبيب وأحدد معه موعداً لزيارته ؟ " .

تحليل الحدث : هل نسيت عدد المرات التى سألتك فيها أمك هذا السؤال ؟ هل لاتزال تراقب صحتك ؟ ألم تدرك أمك بعد أنك تستطيعين الاعتناء بشئونك الصحية ؟ صممى على الاتصال بالطبيب بنفسك تماماً كما تصمم هى على الاتصال به من أجلك .

الرد : " لا ، وشكراً ، سوف أتصل أنا به " .

تنبيه : إن تولى مسئولية حياتك يرسل رسالة لأمك أو أبيك مفادها أنك قد كبرت ولم تعودى فى حاجة إلى مراقبة أيهما لك .

السيناريو

" إذا أنجبت ولداً فسمه " ماكس " وإذا كانت بنتاً فسمها " مالدين " ـ على اسم خالتك " .

تحليل الحدث : إن أمك تحاول الدخول فى حوار معك لتحديد اسم المولود القادم ؛ وذلك حتى تعرف الاسم الذى تفكرين فيه وتتأكد من أنك تعرفين الاسم الذى تفضله هى . ومعظم الأجداد يحبون أن يدلوا بدلوهم فى الاسم الذى تختارينه لطفلك .

الرد : " لا ، ربما نسميه اسماً غير هذين الاسمين " .

تنبيه : إذا كنت تريدين جعل اختيار اسم المولود أمراً مقصوراً عليك أنت وزوجك ، فأبلغي والديك وحمويك أنك لا تريدين مساعدتهم وأنك ستخبرينهم باسم المولود عند ولادته .

السيناريو

" آمل أن تأتى للمنزل للاحتفال بالعيد معنا " .

تحليل الحدث : إن حبك لعائلاتك يتعرض للاختبار الآن ؛ فالأسر والإجازات ما هى إلا وصفة أكيدة للمواقف الصعبة وخدش المشاعر ـ وغالباً تتطلب تغيير بعض العادات . وبغض النظر عن مدى إنصافك أو مراعاتك لمشاعر الآخرين عند التخطيط للإجازات ، فسوف يشعر أحدهم بالإحباط والإهانة .

الرد : " كلا . سوف أذهب إلى أصهارى هذا العام . أعرف أننى سأغير أشياء اعتدنا على فعلها دائماً ، ولكن من الظلم أن نحتفل معك كل عام ، وسوف نعود إلى تلك العادة العيد القادم " .

تنبيه : إن الناس ، وبخاصة الوالدان ، يتقبلون التغيير بصعوبة ، ولا يمكنك إسعاد جميع أفراد الأسرة طوال الوقت . كف عن محاولة ذلك .

مع الأصهار

إن التعامل مع الأصهار وإرضاء والديك فى الوقت نفسه يتطلب منك إرادة قوية وقدرة على احتواء المواقف والتى قد تؤدى إلى حدوث خلافات ومشاحنات ، كما يتطلب منك أن تكون مفاوضاً ماهراً .

ربما يكون للأصهار طرق مختلفة لتسيير الأمور ، ووجهات نظر مختلفة ، وتوقعات مختلفة للأسرة وواجباتها . فحتى وقت ظهورك فى حياتهم ، كانوا يسيرون أمور أسرتهم على أفضل نحو ممكن بطريقتهم الخاصة ؛ فقد كانت ابنتهم (ابنهم) تهتم بهم أكثر ؛ وعلى الرغم من أنهم يكنون لك معزة كبيرة (أو هكذا يقولون) ، إلا أنك تشكل حاجزاً بينهم وبين ابنتهم (ابنهم) . فزوج البنت (أو زوجة الابن) تمثل تغييرات قد لا يقدرونها أو لا يحبونها . فى ظل هذه الحقائق ، قد ينغص الأصهار حياة المرء ، أو يجعلونها صعبة للغاية ـ إذا سمح لهم بذلك ، وفى تلك الأحيان تصبح كلمة (لا) أداة مفيدة جداً .

السيناريو

" ستتناولون معنا الغداء كالعادة ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : عندما كان الأطفال أصغر سناً ، كان تناول الغداء مع أصهارك أمراً ممتعاً ؛ فقد كان ذلك يتيح لهم رؤية أحفادهم دون أن يضطروا إلى السفر إليكم ، ولكن الآن أصبح للأطفال أنشطة وواجبات مدرسية يرتبطون بها ، ويشعر أصهارك بالإهانة إذا تخلف أحدكم عن الحضور . ولقد تعبت من شرح وتوضيح أن أطفالك مشغولون أو أنه يجب عليك الذهاب حالاً لإحضار ابنك من عند صديقه . خلاصة القول : لقد ضقت ذرعاً بغداء يوم الأحد الذى صار طقساً مزعجاً .

الرد : " إننا جميعاً نستمتع بتناول الغداء معكم ، ولكن القيام بهذه الرحلة كل أحد لا يناسبنا حالياً فقد كبر الأولاد " . (يجب أن يتم توصيل الرسالة عن طريق الابن أو الابنة مباشرة ، وليس عن طريق زوجة الابن أو زوج الابنة) .

تنبيه : عندما يصير أمر ما مصدراً للسخط بدلاً من أن يكون مصدراً للمتعة ، فقد حان الوقت للتوقف عنه .

○ السيناريو

يقول لك أصهارك : " لقد اشترينا مجموعة لعبة القطار كاملة لأطفالك . بإمكان والديك شراء شيء آخر لهم " .

تحليل الحدث : أنت تعرف أن والديك قد خططا لشراء لعبة القطار لإهدائها لأبنائك . هناك تنافس يدور بين والديك وأصهارك ، وأطفالك هم الهدف الذى تدور حوله هذه المنافسة ؛ فالأجداد من جهة الأب يحاولون أن يبدوا أكثر كرماً من نظرائهم من جهة الأم لكى يفوزوا بحب أطفالك . أمسك بزمام الأمور قبل أن يفلت من يدك .

الرد : " كلا ، إن والدىَّ يريدان شراء مجموعة القطار لهم أيضاً ، ولا ينبغى أن تشتروا كلكم نفس الهدية " .

تنبيه : إذا حاول والداك وأصهارك منافسة بعضهما البعض ، فعليك التدخل وأن تكون الحكم بينهم ، وذلك بأن تحرص على أن يتبع " اللاعبون " القواعد التى تضعها .

○ السيناريو

يسألك صهرك قائلاً : " ألا تعتقد أن " ميتشيل " ينبغى أن تنفق المزيد من الوقت فى البحث عن عمل ؟ " .

تحليل الحدث : " ميتشيل " هى أخت زوجتك وأنت لا تريد التدخل فى الخلافات الحادثة بين الأب وبنته أو الأم

وابنتها . وإذا كنت تريد البحث عن المتاعب ، فوافق على التدخل .

الرد : " ليس لدى رأى محدد " .

تنبيه : " اعلم أن صهرك قد يعيد على مسامع ابنته ما قلته له ، والتى ستشعر بالغضب لانحيازك لرأى أبيهما ، وقد تتغير التحالفات فى العائلات فى غمضة عين ؛ فاحذر .

السيناريو

" سوف يقيم والداى لمدة أسبوعين عندنا هذا العام . ليس لديك مانع ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : إن إقامة أى ضيف فى منزلك لأكثر من أسبوع يبدو أمراً غير معقول . وإقامة أصهارك لمدة أسبوعين ـ بغض النظر عن مدى حبك لهما ـ قد يكون أمراً ثقيلاً عليك نفسياً ، بالإضافة إلى إعداد وجبات أكبر والجلوس معهم للترحيب بهم بعد عودتك من العمل .

الرد : " أفقدت صوابك ؟ كلا ، لا يمكنهما الإقامة كل تلك المدة ـ ثم ، نعم ، لدى ما يمنع " .

تنبيه : إنه منزلك وهذا يعطيك الحق لتقرر من يزورك ومن لا يزورك والمدة التى سيمكثها فيه .

○ السيناريو

" إن أمى تتوقع ذهابنا إليها لقضاء أسبوع أعياد رأس السنة عندها . فهلا قمت بحجز تذاكر الطيران ؟ " .

تحليل الحدث : لقد قضيت كل إجازات رأس السنة مع أسرته ـ بسعادة ، ولكنك تعبت من المشاحنات التى تنشب بين الأطفال أثناء السفر ، وإنك لتفضلين الاسترخاء والاحتفال بالعيد هذا العام فى منزلكما ومع أصدقائكما .

الرد : " لنحتفل فى بيتنا هذا العام . ادع والديك ليأتيا إلى منزلنا " .

تنبيه : لا تكونى مترددة بخصوص القرارات التى تشمل حدوث تغييرات فى طقوس معتادة ، فلك الحرية المطلقة فى بناء طقوس جديدة .

لا يا عزيزى

بمقياس الصعوبة نجد أن رفض طلب شخص نعيش معه يعتبر فى مثل درجة صعوبة رفض طلب أحد الوالدين ؛ حيث يراودك الإحساس بضرورة الوقوف بجوارٍ من تحب والرغبة فى عدم خذلانه ، ومن ثم تصير حائراً بين رغبتك فى إسعاده وبين خوفك من عدم إسعاد نفسك ـ عادة لأنك أصبحت مشوش الفكر .

وقول أحد الزوجين " لا " للآخر يعتبر أمراً صعباً للغاية لأنك عندما تحب إنساناً تميل إلى الاستسلام له بسهولة ، ومن جانب

آخر فإنك عندما توافق باستمرار فإنك تضع نفسك فى المرتبة الثانية من حيث الأهمية . ألم يأن لك أن تضع نفسك فى الصفوف الأولى ؟

عندما تصبح الحياة بين اثنين أكثر عدلاً ، ستشعر بأنك أفضل حالاً .

عندما تكون الحياة بطبيعتها الجماعية أكثر عدالة ، فسوف يتضاءل شعورك بأنك محتال عليه .

○ السيناريو

" هلا قمت بكى ملابس الجولف الخاصة بى يا عزيزتى ؟ " .

تحليل الحدث : إنك زوجة وأم مثالية تسمحين لزوجك بلعب الجولف وقتما شاء ـ وهو يمارس تلك اللعبة أكثر مما تحبين ؛ فهو يذهب إلى ملعب الجولف كل عطلة أسبوعية تاركاً إياك مع كثير من المسئوليات التربوية والمنزلية ، وكى ملابس الجولف خاصة يبدو مثل وضع الملح على الجرح . من الأفضل أن تعلميه كيفية الكى .

الرد : " لا يمكننى أن أقوم بكى ملابس الجولف الخاصة بك فى كل مرة " .

تنبيه : بغض النظر عن مدى حبك لزوجك ، فلا ينبغى أن تكونى جارية مطيعة طيلة الوقت !

السيناريو

" هلا أطعمت " باندت " ؟ " .

تحليل الحدث : ألا يكفى أن تطعمى جميع أفراد الأسرة كل ليلة ؟ لقد أوضحت منذ شرائكم لهذا الكلب أنك لن تتحملى مسئولية إطعامه وأن على باقى أفراد الأسرة تولى مهمة إطعام " كلب الأسرة " .

الرد : " كلا ، فقد عقدنا اتفاقاً من قبل " .

تنبيه : الحذر كل الحذر من الطلبات البسيطة ، أى تلك التى يمكنك إنجازها فى دقائق محدودة . فإذا وافقت مرة واحدة على إطعام الكلب ستجدين نفسك تقومين بهذه المهمة بصفة دائمة ، هذا بالإضافة إلى أشياء أخرى مثل تنظيف حوض السمك وإخراج القمامة دون تلقى أدنى مساعدة من زوجك .

السيناريو

" لقد أوشكنا على الانتهاء ـ لا يتبقى سوى أربعة صناديق . ألا تستطيعين أخذ راحة بعد إفراغها ؟ " .

تحليل الحدث : منذ يومين وأنت تفرغين صناديق ، وقد آلمك ظهرك وتورمت قدماك وكلت يداك بالإضافة إلى أنك تتضورين جوعاً ، وإذا لم تجلسى وتتناولى شيئاً خفيفاً وتأخذى قسطاً من الراحة لمدة عشر دقائق يهيأ لك أنك ستصرخين باكية .

الرد : " لقد قررت أن آخذ راحتى الآن " .

تنبيه : إن عبارة " لقد قررت أن أفعل كذا الآن " توضح أنك لا تريد أخذ الإذن ، وعن طريق عدم طلب الإذن (أو الموافقة) لا يستطيع أحد أن يتحدث معك أو يناقشك فيما تريد فعله .

السيناريو

" زوجك السابق يطلب منك أن تتصلى بأمه لتناقشيها فى مشكلة لديها ؛ حيث يقول لك : " إنك تعرفينها أكثر من أى شخص آخر ؛ فهلا أسديت لها النصح ؟ " .

تحليل الحدث : إن الحفاظ على العلاقات الطيبة بأسرة زوج سابق شيء جميل ؛ فأنت تحبين أمه وقد ربطتك بها علاقة متينة ، ولكنك قد أصبحت لك حياة أخرى ، وعلى الرغم من أنك تفتقدين حماتك السابقة ، إلا أن الحديث معها يذكرك بحادث الانفصال المثير للشجن والحزن الذى تشعرين به .

الرد : " لا أستطيع ؛ فالتحدث مع أمك يذكرنى بذكريات أليمة . أتمنى أن تتفهم موقفى " .

تنبيه : عندما تكون هناك أشياء تثير ذكريات أليمة ، فقد حان الوقت لقطع كل علاقة تربطنا بها ، ومن بينها الحوارات مع أى من أبويه .

○ السيناريو

" هلا أحضرت معك شيئاً للعشاء ؟ " .

تحليل الحدث : المسألة واضحة : إنك ستضطر لقيادة السيارة فى طريق غير طريقك لمدة خمس عشرة دقيقة لكى تحضر طعاماً بينما لن يضطر لذلك من تعيش معه فالمتجر فى طريقه .

الرد : " كلا ، أنت من يجب أن يشترى العشاء الليلة . وأى شىء تشتريه لن أعترض عليه " أو " أنت تعرف ما أحب " أو " أحضر العشاء المعتاد " .

تنبيه : لا تقلل من قدرة شريك حياتك على التعامل مع الواجبات المنزلية التى اعتدت أنت على فعلها ، ولا تظن ولو للحظة أنه عاجز عن القيام بمثل هذه المهام ، وإذا كنت قلقاً بشأن اختياراته ، فأعطه قائمة بما تريد ، وامتدح اختياراته مهما كانت .

◯ السيناريو

" أريد مشاهدة الشوط الأخير من المباراة . هلا وضعت شرائح اللحم على الشواية ؟ " .

تحليل الحدث : في جميع العطلات الأسبوعية ، وفي كل عطلة يشاهد المباريات الرياضية . والأحداث والمباريات الرياضية لا تنقطع طوال اليوم . كيف تكون كل المباريات مهمة جداً بالنسبة له بحيث تجدين نفسك تعدين كل الوجبات دون مساعدة تذكر ؟ ملحوظة : أنت من سمحت بذلك . أعطى نفسك وقتاً لتراقبي مشاعرك قبل إعطاء رد .

الرد : " أخبرني متى ستكون مستعداً وسوف أنتظرك " .

تنبيه : بمجرد أن توضحي وجهة نظرك ، فسوف يفهم مقصدك . (تناولى شيئاً جاهزاً إن كنت جائعة) .

◯ السيناريو

" هلا اشتريت هدية لرئيسي في العمل ومساعده ؟ " .

تحليل الحدث : إنك لا تعرفينهما ، وهو لا يريد أن يزعج نفسه بالتفكير في الأمر ، لقد ترك لك المسئولية كاملة لشراء ما تشائين ، وهذا يجعل عملية الاختيار أكثر صعوبة ، وخاصة لأناس لم تقابليهم من قبل . إنها مهمة مستحيلة وستضيعين فيها

ساعات من البحث فى المتاجر . وهؤلاء زملاؤه هو ، وليسوا زملاءك أنت .

الرد : " كلا ، لن أفعل إلا إذا أخبرتنى بما تريد شراءه بالضبط لكل منهما " أو " لن أفعل إلا إذا أتيت معى " .

تنبيه : للناس وجهات نظر مختلفة في التسوق ، فلا تشغل بالك كثيراً بالتفكير واسأل عن الشىء المراد شراؤه تحديداً ـ أو ارفض وأرح نفسك .

○ السيناريو

" نانسى ، من فضلك أزيلى هذه الأوراق وامسحى المطبخ قبل وصول ضيوفنا " .

تحليل الحدث : إن زوجك موسوس بمسألة نظافة المطبخ ولا يريد أن يرى ضيوفكما المطبخ فى حالة فوضى . لماذا يجب عليك دائماً تنظيف المطبخ ؟ إنها قمامته أيضاً . لقد حان وقت التغيير .

الرد : " لا يا عزيزى يمكنك تنظيفه أنت . أما أنا فسوف أرتدى ملابسى لاستقبال الضيوف " .

تنبيه : الكل قادر على تعلم مهارات جديدة حتى وإن لم يعهدوا ذلك فى أنفسهم .

السيناريو

" ستقيم الشركة حفلاً بمناسبة الإجازة وسيحضره المدراء والأزواج والزوجات والشخصيات المهمة . فهلا أتيت معى ؟ " .

تحليل الحدث : هنا تظهر كل مخاوفك على السطح : ماذا سأقول لهؤلاء الناس الذين يعمل زوجى معهم ؟ ماذا سأرتدى ؟ قد تشعرين بأنك غير مستعدة وأنك تفضلين البقاء فى المنزل ، وترعبك بشدة فكرة التوتر الناجم عن إجبار نفسك على حضور شىء لا تشعرين نحوه بالارتياح .

الرد : " كلا ، لا أريد الذهاب حقاً إلى مثل هذا الحفل " .

تنبيه : من المستبعد أن يؤثر غيابك على منصب زوجك ، زوجتك .

السيناريو

" هلا نظمت حجرة اللعب ؛ فسوف أسافر فى رحلة عمل هذا الأسبوع ؟ " .

تحليل الحدث : إنك تعرفين أنك تستطيعين فعلها أسرع من أى شخص آخر فى المنزل ، ولكن تنظيم حجرة اللعب ، التى لا يستخدمها أحد سوى زوجك وابنك ، هو عمل ينبغى أن يشارك فيه جميع أفراد الأسرة ، قاومى الإحساس بضرورة

تنظيفها حتى وإن كانت الفوضى تقودك للجنون . ابتعدى عن حجرة اللعب .

الرد : " كلا ، لن أفعل ذلك دون مساعدة الجميع ، يمكننا جميعاً فعلها عندما تعود من رحلة العمل " .

تنبيه : إنك تتعرضين لعملية غسيل مخ ؛ فليس من الأسهل عمل ذلك وحدك ، وعلاوة على ذلك ، فإن فعلك له وأنت مكرهة يزيدك إجهاداً . إن طلب المساعدة علامة على النضج .

مع الأطفال ـ تخلص من الإحساس بالذنب

مع الأطفال قد تصبح الحياة أصعب كثيراً إذا فضلت أطفالك والأشياء الأخرى على نفسك . عندما تقول " نعم " لأطفالك ، سيشعرون بأن لهم اليد العليا وأنهم هم الذين يتحكمون فى إيقاع واتجاه حياتك ؛ اشترى لى كذا ، أوصلينى بالسيارة إلى كذا ، ساعدينى ، افعلى كذا من أجلى ، وعن طريق إتقان استخدام كلمة " لا " فى تعاملاتك معهم ، ستعتقين نفسك من قبضتهم وتجدين لنفسك الوقت الذى تستحقينه . إن قول " لا " هو تذكرتك نحو الراحة التى تنشدينها .

فى بعض الأحيان يبدو وكأن احتياجات أو رغبات الطفل تستهلك كل دقيقة من وقتك بطرق مختلفة . ولك كل الحق فى قول " لا " للطفل الصغير الذى يريد السهر لمزيد من الوقت ، تماماً كما تفعلين مع أبنائك الكبار الذين يريدون اقتراض أموال منك للدخول فى مشروع تجارى جديد ينطوى على مخاطر .

إن التربية مسألة تدوم مدى الحياة ، فإذا كنت تريد حماية وقتك ، وتوفير طاقتك ، والحفاظ على مواردك ، فأكثر من قول " لا " . سوف تستمر - أو هكذا ينبغي - في قول " لا " لعقود ، لذا تخلص من عقدة الإحساس بالذنب .

السيناريو

" هل يمكن أن آخذ دروسًا في العزف على آلة الكمان ؟ " .

تحليل الحدث : في مجتمعنا المعاصر أصبح الأطفال مشغولين بالكثير من البرامج شأنهم في ذلك شأن الكبار . ودروس العزف على آلة الكمان بالإضافة إلى السباحة والانضمام إلى فرق الكورال الغنائية قد لا تمثل عبئاً ثقيلاً على أنجالك ، ولكن توصيلهم إلى أماكن هذه الدروس واصطحابهم من هناك قد يمثل عبئاً ثقيلاً عليك أنت . فاشتراك كل طفل في نشاطين ترفيهيين في كل فصل دراسي يعد إسرافاً ، فكري في جدول مواعيدك أولاً .

الرد : " كلا . سنناقش ذلك الموضوع بعد الانتهاء من دروس السباحة " .

تنبيه : تذكر أنك عندما أصبحت أباً (أو أماً) لم توقع على عقد بأن تكون خادماً تحت الطلب لمدة أربع وعشرين ساعة .

○ السيناريو

" أمي ، لقد انضممت لتوى لفريق التزلج على الجليد . ويجب أن نشترى لوح تزلج جديدًا قبل يوم الجمعة . وسوف يعطينا المدرب الخوذة الواقية من الصدمات " .

تحليل الحدث : لدى ابنك لوحا تزلج رائعان ، ولكنه يدعى أنهما ليسا جيدين بما فيه الكفاية وأن حذاءه لا يصلح للتزلج وأن العصوين قصيرتان جداً . وكلما ازدادت الطلبات زاد الضغط على ميزانيتك المالية ، بالإضافة إلى أن هذا الطفل معهود فيه التحمس للأشياء الجديدة لمدة شهر أو ما يقرب من الشهر ثم سرعان ما يفتر هذا الحماس ويتخلى عن تلك الأشياء .

الـرد : " ابدأ بالأدوات التى معك (أو سنستأجر ما تريد) ، ثم بعدئذٍ سننظر فى أى أمر شراء أدوات جديدة " .

تنبيه : قبل استثمار أموالك فى رياضة أو هواية جديدة لأحد الأبناء تأكد أولاً من أنه سيواظب عليها . خصص فترة اختبار تصل لعدة أشهر ، وعندما تتأكد من التزامه بها ، اشتر له ما يريد .

○ السيناريو

" إن المدرب يريد أحدكما ليكون مساعداً له . من فضلكما هلا فعل أحدكما ذلك ؟ " .

تحليل الحدث : إنك لا تريد خذلان طفلك ، لكن فى الواقع يمكنك خذلانه دون حرج عندما يتعلق الأمر بالألعاب الرياضية التى تمارس على نحو منتظم ؛ لأنك توصل طفلك الآخر إلى المكان الذى يمارس فيه أنشطته الترفيهية هو الآخر . وعندما تكون مطالباً بأن تتواجد على أرض الملعب كل تمرين أو مباراة يعنى ضرورة إيجاد شخص آخر ليوصل طفلك الأصغر و / أو جليسة أطفال .

الرد : " كنت أود فعل هذا يا عزيزى ولكنه غير ممكن " .

تنبيه : يتعامل الأطفال مع الإحباطات بشكل أفضل (وأسرع) كثيراً من آبائهم .

السيناريو

" يجب أن تغسلى زى كرة القدم الخاص بى الآن " .

تحليل الحدث : إن ابنك إما نسى أن يخبرك بأنه سيلعب مباراة ، أو نسى وضع زيه فى سلة الملابس المتسخة .

الرد : " كلا ؛ ولكنى سأريك كيف تدير الغسالة والمجفف " .

تنبيه : إن تعليم طفلك أساسيات الغسيل فى سن مبكرة سوف يقلل من شعورك بأنك خادمة كل مهمتها غسل ملابسه ـ كما أنه يجعل طفلك يشعر بالاستقلال .

○ السيناريو

" هل أستطيع التأخر لمدة ساعة هذه الليلة يا أمي ؟ لقد وافق آباء " جامى " و " إيلى " و " إبرين " على تأخرهن " .

تحليل الحدث : إنك مسئولة عن أمان ابنتك المراهقة والتى تضغط عليك لتغيرى مواعيد حضورها للمنزل ولتغيرى ما تعتقدين أنه أسلوب تربوى سليم . هناك إغراءات كثيرة تدعوك للاستسلام ، ولكن لا تفعلى . خففى من وطء كلمة " لا " بإبداء القلق عليها .

الرد : " كلا ؛ فسوف أقلق عليك كثيراً إن تأخرت فى الخارج " .

تنبيه : تأكدى مائة بالمائة أن ابنتك ستواصل الإلحاح ، ولكنها لن تأخذ عليك اهتمامك الزائد بمواعيد عودتها للمنزل .

○ السيناريو

ابنك المراهق يتوسل إليك قائلاً : " ينبغى أن توصلينى إلى منزل " أندرو " ؛ فهذا ضرورى للغاية " وعندما لا تغيرين رأيك يتحول طلبه إلى عويل وهيستيريا .

تحليل الحدث : قليلون هم من يستطيعون جعل موقف ما يبدو حرجاً وحساساً مثل المراهق الذى يريد أن يكون مع أصدقائه

لمناقشة واجبات مادة التاريخ أو إشاعة ظهرت مؤخراً ، والإلحاح يجعلك تشعرين وكأن رفضك قد يتسبب فى كارثة .

الرد : " لا أستطيع توصيلك إلى أى مكان اليوم . يمكنك إرسال رسالة أو الاتصال بهاتفك المحمول للتعرف على هذا الظرف الطارئ " .

تنبيه : لا يحب معظم الآباء أن يروا أبناءهم غير سعداء ولو للحظة واحدة ، ولذلك السبب يلبون كل رغباتهم طوال الأربع والعشرين ساعة . وخلال نصف ساعة سيرضى طفلك باستخدام الأدوات المتاحة بين يديه ليظل على اتصال بأصدقائه ويحل المأساة التى خلقها وعاش فيها .

○ السيناريو

" سوف يصطحبنى " جيرى " بسيارته ونذهب إلى منزل " نيك " وسوف أعود للمنزل قبيل الساعة الثامنة والنصف لأن والديه لم يسمحا له بعد أن يقود السيارة بعد حلول الظلام " .

تحليل الحدث : إن العودة للمنزل قبل حلول الظلام لا يبدد القلق . فأنت لست مطمئنة على ركوب ابنك مع " جيرى " الذى حصل على رخصة قيادته أوائل هذا الأسبوع .

الـرد : " سوف آخذك إلى منزل " نيك " حيث إن " جيرى " يحتاج لمزيد من الخبرة فى القيادة ".

تنبيه : استغلى نقطة " سائق جديد " حينما تقولين " لا " ولاحقاً وعندما لا يكون أصدقاء أبنائك جدداً فى القيادة فسوف تضطرين للبحث عن أعذار مقنعة .

⭕ السيناريو

" هل يمكن أن أستعير السيارة ؟ " .

تحليل الحدث : إن ابنك يريد استعارة السيارة لسبب معين وعندما تسألينه عن السبب ، يجيبك إجابة غامضة . فليس لديه هو أو أصدقائه خطط معينة ، وإنما يقول لك : " سنذهب فى نزهة " .

الرد : " إن السيارة وسيلة ننتقل بها من مكان إلى مكان محدد . عندما تقرر ما الذى ستفعله ، يمكننا أن نناقش الأمر عندئذٍ مرة أخرى " .

تنبيه : لا تنتظر شيئاً نافعاً يجىء من تسكع مراهقين بالسيارة فى الليل . عندما تعرف وجهتهم قبل إعطائه السيارة ، أصر على أن يتصل بك عند وصوله هناك وحدد له وقتاً يعود فيه للمنزل . كن حازماً بشأن القواعد المتعلقة باستخدام السيارة .

السيناريو

يقول ابنك البالغ من العمر عشرة أعوام : " يجب أن أحصل عليها ، يمكنك شراؤها لى بمناسبة عيد ميلادى " .

تحليل الحدث : الألعاب الحديثة ، أو الآلات التكنولوجية ، أو الملابس العصرية ـ شيء ضرورى ، وهى نفس ما يمتلكه أو يريده كل أصدقائه .

الرد : " أنا لا أعتقد ذلك " .

تنبيه : إذا أعطيت طفلك كل ما يطلب ، فما الذى سيتطلع إليه ؟ كيف سيتعلم الإسهام ؟ وكيف سيتعلم العمل من أجل الحصول على ما يريد ؟ وهذا الطلب المُلح الذى يهيم به حالياً يعتبر نقطة جيدة للبداية .

السيناريو

" ستقود صديقتى " تيس " السيارة لنذهب إلى المركز التجارى عصر اليوم ، فهل يمكننى الذهاب معها ؟ " .

تحليل الحدث : إنها تطلب الإذن وهذا شيء جميل فى حد ذاته ، ولكن ربما كنت تريدين من ابنتك فعل شيء ما ، أو أن الطرق تغطيها الثلوج ، أو أنك تعتقدين أن ابنتك قد تسوقت بما فيه الكفاية هذا الشهر ، أو أنك تريدينها أن ترعى أخاها الصغير .

الرد : " لا " .

تنبيه : إذا توسلت ابنتك ، فلك كل الحق أن تكونى عنيدة وقاسية الفؤاد بل وتنهرينها إذا لزم الأمر ، " ألم تفهمى ؟ إننى قلت " لا " " .

○ السيناريو

" ليس لدى واجبات مدرسية كثيرة . سوف أؤديها بعد العودة من نزهة التزلج " .

تحليل الحدث : " عادة ما يكون بين مفهومه للواجبات المدرسية القليلة ومفهومك أنت ومدرسه له بعد المشرق عن المغرب .

الرد : " لا " .

تنبيه : إن قول كلمة " لا " بقوة بينما تنظرين مباشرة إلى عينى طفلك الصغير أو المراهق يضع الحدود ويبين أنك تعنين ما تقولينه ؛ فكلمات " لا " الصادرة من الآباء هى رسائل واضحة تبين كيف تسير الحياة ـ إنك لا تحصلين على ما تريدين وفق أهوائك .

○ السيناريو

" هل يمكن أن أجمع الأوراق لاحقاً يا أبى ؟ " استبدل جمع الأوراق المذكور بأى شىء آخر تطلب من أبنائك فعله : تنظيف غرف نومهم ، إعداد المائدة ، غسل الأطباق ، مسح الأرض ، نزع الحشائش الضارة ، رى الحديقة ، إخراج القمامة . الكلمة التى تسمعها دائماً فى هذه المواقف هى " لاحقاً " .

تحليل الحدث : طلب التأجيل هو الذريعة التى يريد طفلك خداعك بها ؛ فقد سألك التأجيل على أمل أن تنسى ما طلبته منه أو يا حبذا لو ثار غضبك وفعلته بنفسك ، فهو يعول على أى من الحدثين ، وفى خضم حياة الآباء المليئة بالمشاغل قد يخرج ابنك ثائراً عليك إن وافقته على أى شكل من أشكال التسويف .

الرد : " لا " .

تنبيه : يجيد الأطفال عملية التهرب من المهام التى تتطلب بذل بعض المجهود . أرغمهم على فعلها عندما تطلبها منهم ، دون تفاوض .

○ السيناريو

" هذا ظلم " أريد أن أذهب إلى فراشى للنوم عندما تذهب " كاتى " إلى فراشها ، وكونها أكبر منى سناً لا يعنى لى شيئاً " .

تحليل الحدث : تأخذ المشاحنات بين الأشقاء عدة أشكال ، فمن وجهة نظر الطفل فإنك تعامل الأخ الأكبر معاملة أفضل بتأخير موعد نومه ، وسوف يظل فى صراع معك بخصوص هذه النقطة .

الرد : " كلا ، ينبغى أن تنام لساعات أكثر حتى يساعدك ذلك على النمو ، وعندما تصل لسن " كاتى " ، يمكنك أن تؤخر موعد نومك مثلها " .

تنبيه : أنت الأب الذى يحتاج لساعة يخلو فيها إلى نفسه فى المساء ، فلا تخجل من معاملة أطفالك كما يعامل المدير موظفيه .

السيناريو

" هل يمكن أن أبيت هذه الليلة فى منزل " توم " ؟ " .

تحليل الحدث : إن ابنك يريد قضاء الليلة فى منزل صديقه ، ولكنك لم تقابل " توم " هذا إلا مرة واحدة ولم تقابل والديه أبداً ، وهذا سبب كافٍ لتحديد إجابتك .

الرد : " كلا ، يمكن لصديقك أن يبيت عندنا إن أردت " .

تنبيه : إن لم يطمئن قلبك لشىء ما ، فلا تفكر كثيراً فى قرارك ؛ فأنت غالباً على صواب .

◎ السيناريو

تقول لك ابنتك البالغة من العمر ١٢ عاماً : " لقد طلب منى " بيلى " أن أخرج معه ليلة الجمعة ، فهل لى أن أذهب معه ؟ " .

تحليل الحدث : لقد انتابتك صدمة لم تفوقى من أثرها بعد جراء التفكير فيما إذا كانت ابنتك قد كبرت بما فيه الكافية لتواعد شاباً . فهناك فكرتان تتجاذبانك : إحداهما أن ابنتك مازالت صغيرة جداً ، ومن جانب آخر يجب عليك أن تدعيها تكبر ، ولكنك توصلت إلى أن فتاة فى مثل عمر ابنتك مازالت صغيرة على مثل هذه الأمور .

الرد : " كلا ، يجب أن تعطينى تفاصيل أكثر عن هذا اللقاء قبل أن أفكر فيه " .

تنبيه : قبل أن تنزعجى من مفهوم خروج ابنتك مع ولد ينبغى أن تعرفى أولاً معنى " المواعدة " لطفلتك وأصدقائها ؛ فقد يكون غرضهم التجمع فى منزل أحدهم أو الذهاب إلى السينما . إن تقابل الأصدقاء فى المجموعات لا يعتبر مواعدة بالمعنى المفهوم .

○ السيناريو

" هل يمكن أن أضع مساحيق التجميل ؟ فلقد كبرت الآن " .

تحليل الحدث : إن ابنتك التى بلغت سن المراهقة لتوها تعتقد أن أحمر الشفاه ومساحيق التجميل ستجعلها تبدو فى هيئة أفضل ، ولقد فزعت عندما رأيتها تلطخ وجهها بهذه المساحيق ، وهى لاتزال فى الثالثة عشرة من عمرها . إلا أنك لاحظت أن صديقاتها قد بدأن فى وضع مساحيق التجميل .

الرد : " لا تروق لى هذه الفكرة ؛ إننى أرفضها بصفة عامة ولكن لنناقش هذا الأمر لاحقاً " .

تنبيه : إنك تقاومين ضغوط الأقران ، وسوف تظن ابنتك المراهقة أنك تظلمينها إذا رفضت طلبها تماماً . اعتبرى سؤالها هذا فرصة لتعليمها الطريقة المناسبة لوضع هذه المساحيق والوقت المناسب لفعل ذلك . فكرى فى إعطائها الحرية مع بعض الضوابط التى ترينها مناسبة ـ فلا تضع مساحيق التجميل وهى ذاهبة إلى المدرسة أو فى المناسبات الأسرية ولا فى أى مناسبة أخرى لا تشعرين تجاهها بالارتياح .

السيناريو

يتوسل إليك أطفالك قائلين : " هل يمكن أن نشترى كلبا ؟ " . ويتعهدون برعايته .

تحليل الحدث : نظرياً ، يعنى الأطفال ما يقولون ؛ فهم يعتقدون أنهم سيقتنون حيواناً أليفاً جديداً ، ولكن كمعظم الآباء ، سوف تقومين بما يعادل ٩٥٪ من أمور الرعاية مهما كانت وعود الأبناء . لا توافقى إلا إذا كنت تحبين اقتناء كلب .

الرد : " كلا " ثم أضيفى كل الأسباب العملية التى دفعتك لاتخاذ هذا القرار : إننا نعمل ، وسيكون الكلب وحده بالمنزل لفترات طويلة جداً ، وجداول مواعيدنا مزدحمة ، وليس لدينا مساحة كافية له ، كما أنكم تعانون من الحساسية .

تنبيه : بينما لن يحتاج الكلب إلى الخروج فى صغره ، إلا أنه عندما يكبر ويكون أبناؤك فى الجامعات ، سوف يحتاج الكلب إلى الخروج ست أو سبع مرات يومياً .

السيناريو

" أمى ، يجب أن أبدأ فى أداء واجبى المدرسى . أمامى الكثير منها ، فهلا قمت بغسيل الأطباق بدلاً منى ؟ " .

تحليل الحدث : عندما يكون سؤاله مصحوباً بابتسامة ساحرة وتعلو خديه حمرة الخجل ، فقد توافقين بسهولة .

الرد : " كلا ، عد إلى هنا وامسح أطباقك ثم ضعها فى غسالة الأطباق " .

تنبيه : إذا سمحت بأعذار مثل هذه الآن ، فسوف تضطرين للتنازل عن أشياء أكبر وأكبر فيما بعد .

○ السيناريو

" إنها خارج الولاية ، ولكننى أريد الالتحاق بالكلية التى التحق بها " دون " و " ويسلى " هكذا يقول لك ابنك الذى سينتهى من دراسته الثانوية قريباً .

تحليل الحدث : لقد كان ابنك يزور الكليات مع أصدقائه ، وشأنهم شأن العديد من الشبان الصغار لا يعرفون على وجه اليقين ما يريدون دراسته ؛ حيث ينجذب هو وأصدقاؤه إلى الكليات التى تعرف بأنها تعطى أفضل الفرص لتجمع زملاء الدراسة ، ولكنك ترفضين دفع مصاريف التعليم خارج الولاية إلا إذا كنت مقتنعة بأنه سيكون جاداً بشأن العملية التعليمية .

الرد : " كلا ؛ إننا لن ننفق المال عليك ، لتذهب فى إجازة مدتها أربع سنوات " .

تنبيه : لا يتحتم عليك الدفاع عن موقفك . كونى حازمة ؛ فقرارك غير قابل للنقاش مادمت أنت التى ستدفعين مصاريف الكلية .

السيناريو

" أمـى وأبـى ، هـلا أعطيتمـانى المـال لـدفع قيمـة التـأمين لاستئجار منزل ؟ " .

تحليـل الحـدث : لم يصـدمكما هـذا الطلـب مـن ابنكمـا الراشد ؛ فدائماً ما كنتما تنفقان ببذخ على حياته وملابسه الغالية لعقود ، إن لم يكن كلياً ، فجزئياً فيما بعد .

الرد : " كلا ، لن ندفع قيمة التأمين " .

تنبيه : تأكدا عندما تقدمان علـى مساعدة ابنكمـا ماليـاً أن تذهب المساعدة للمكان الذى تستحقه ، بغض النظـر عـن سـنه . وتأكدا أن المال الذى يطلبه لن يؤثر علـى المبـالغ التـى تـدخرانها للإنفاق منها عند تقاعدكما ، وإذا لم تؤثر عليها ، ففكرا فيمـا إذا كان قـد حـان الوقـت لكـى يتـولى ابنكمـا أمـر احتياجاتـه الماليـة بنفسه .



فى العمل

سيتحتم عليك الاستعانة بالعديد من الأفكار والأساليب التى تستخدمها لقول " لا " لأصدقائك وأفراد أسرتك وتطبيقها فى حياتك المهنية أيضاً ؛ فذلك يساعدك على تحقيق أقصى استفادة من وقتك وتحديد هدفك بكل دقة والتركيز على تحقيق الأهداف التى وضعتها لنفسك .

وهذه الأمثلة المتعلقة بالحياة المهنية ستساعدك على تحديد ما يقع داخل نطاق وظيفتك ورفض المهام التى تقع خارج نطاق وظيفتك دون أن تضر بمركزك أو مصداقيتك أمام رئيسك وزملائك فى العمل ، وسوف تتسلح بأدوات أكثر فاعلية لقبول المهام التى تحوز إعجابهم واحترامهم وتساعدك على التقدم للأمام ، كما

ستتعلم أيضاً أنه ليس بالضرورة أن تتبنى مواقف عدائية أو دفاعية أو هجومية عندما ترفض .

إن الأثر الذى تحدثه نغمة صوتك ولغة جسدك فى توصيل رسالة الرفض أبلغ من الأثر الذى تحدثه الكلمات الفعلية . أى إن الطريقة التى تقول بها " لا " قد تجعلها أكثر قبولاً .

سواء كنت مديراً تنفيذياً ، أو تطمح لشغل هذا المنصب ، أو كنت موظفاً جديداً ، فينبغى أن تكون مستعداً للعمل ضمن فريق عمل ، وأن تكون مجموعتك منتجة وشركتك ناجحة ، وهناك اعتقاد سائد فى مجالات العمل المختلفة بأن قبول التعليمات والطلبات مهما كانت سخيفة يسعد رؤساءك فى العمل وعملاء الشركة . لقد عفّى الزمن على هذا الاعتقاد الذى قد يؤدى إلى نتائج بالغة السوء ، وإليك الأسباب :

إذا أخذت على عاتقك الكثير من المسئوليات وأفرطت فى تحميل نفسك بمهام إضافية فى العمل ، ففى رأيك إلى من سيلجأ رؤساؤك وزملاؤك فى العمل عندما يكون هناك شىء يجب تنفيذه ؟ وإلى من سيشيرون عندما يحدث خطأ فى العمل ؟ إنه أنت بالطبع . ربما كنت تدمن العمل لأنك تخشى أن يكرهك الآخرون ويعتبروك مقصراً ، أو ربما تخاف من تعريض وظيفتك للخطر إذا قلت " لا " . إذا وصلت إلى هذه النقطة فهذا يعنى أنك جاوزت كل الحدود حتى إنك أصبحت تقدر نفسك على

أساس إنجازك وليس على أساس طبيعة شخصيتك كما هي . في معظم الأعمال يتم تقييم الناس على أساس إنتاجهم ، ولكن :

إذا أتعبت نفسك أكثر من اللازم ، فإنك تخاطر بارتكاب الكثير من الأخطاء أو تنفيذ المهام الموكلة إليك بشكل غير مميز .

الجميع في الشركة يرونك كنموذج للكفاءة ؛ لذا فإنك تبحث عن المهام وتتولى مسئولية إنجازها في الوقت الذي يتهرب منها الآخرون ، والأدهى أنك تفعل ذلك دون أن يطلب منك ؛ حيث يعتمد فريق العمل عليك ، ومع أنك لست مدير الشركة إلا أنك تحرص على أن تسير الأمور داخلها بسلاسة ، برغم ضعف الميزانية . ومع ذلك ، ينبغي أن تكون حازماً وقادراً على قول " لا " في حال ما طلب منك رؤساؤك في الشركة - مهما كان حجمها - وزملاؤك كل ما يمكنك فعله إن لم يكن أكثر مما تستطيع .

قبل قول " نعم " فكر بتأنٍ فيما ستوافق عليه والفائدة التي تعود عليك منه .

إن التحلي بالحذر والواقعية عندما يحاول أحدهم إقناعك بتولي مسئولية الكثير من المهام يسهل عليك قول " لا " ويحميك من تنفيذ هذه المهام بشكل غير لائق ؛ مما قد يؤثر على حياتك المهنية على المدى البعيد

الأداء العالى فى مقابل العمل المرهق

يتغنى رئيسك بأناشيد المديح والإطراء . ياله من شعور جميل . هل هو كذلك بالفعل ؟ ما تكلفة ذلك الشعور ؟ فأنت تبذل أقصى ما بوسعك فى العمل ، ولكن الضغوط الإضافية تولد ردود أفعال سلبية عنيفة تؤثر سلباً على قدرتك على النوم أو نظامك الغذائى أو مستوى قلقك . كل تلك الأشياء من شأنها أن تؤدى إلى ارتكابك أخطاء فى عملك .

إن مثل هذه المستويات العالية من الأداء تضر بحياتك الشخصية أيضاً ـ فكثيراً ما تتأخر ، وتضطر إلى إلغاء زياراتك للأصدقاء ، أو لا تقضى إلا القليل من الوقت مع أفراد الأسرة والأحبة ، الذين يشعرون بأنك لا تعيرهم اهتماماً ، ولكن أهم ما فى الأمر أنك إذا بالغت فى ذلك الجهد وسقطت فريسة للمرض ، فلن يفيدك أحد أياً كان . لذا بدلاً من تحيير نفسك فيما إذا كان يجب أو لا يجب أن تقول " لا " ، ما عليك إلا أن تنطقها وتجنب نفسك التزامات لم يكن لها داعٍ من الأساس والتى لن تعود عليك بفائدة تذكر . إذا كان رئيسك فى العمل هو من يطلب منك عمل شىء ما ، فتفاوض معه للوصول إلى حل يخرجك من هذه المشكلة ولكن يساعد فى الوقت نفسه على إنجاز المهمة .

غالباً ما يعرف رؤساؤك وزملاؤك الذين يشغلون مناصب رفيعة أنهم يطلبون منك أشياء تتجاوز حدود المتوقع منك . استمع إلى نبرة الاعتذار فى أصواتهم ، وتأمل لهجة الإشفاق فى سؤالهم ، أو ترددهم المثير للريبة . كل تلك المؤشرات تنم عن أن قولك " لا " سيكون مقبولاً دون تحدٍ أو عقاب ، أو على أقل

تقدير تنم عن أن رئيسك لا يمانع فى تقبل البدائل التى سوف تطرحها .

○ السيناريو

يسألك مدير المكتب بتردد واضح قائلاً : " إن منطقة الاستقبال غير منظمة ، هلا قمت بتنظيمها قبل وصول العملاء ؟ " .

تحليل الحدث : إن عدد العاملين بالشركة قليل ويجب على الجميع المشاركة فى العمل ؛ ليس لديك مانع أن تقومى بدور الخادمة من حين لآخر ، ولكن ليس فى كل مقابلة مع أحد العملاء وليس عندما يختفى الجميع دائماً فى مثل هذه المواقف . لقد توسل إليك أنت لأنك تحبين إكمال الأشياء البسيطة فى المكتب التى يتجاهلها أو يتجنبها زملاؤك فى العمل . وتعرف مديرة المكتب أن هذا ليس هو الشيء الأمثل لاستغلال وقتك فيه .

الرد : " كلا ، إننى فى عجلة من أمرى لحضور اجتماع . هلا طلبت ذلك من شخص آخر ؟ " ، " يجب أن أجرى مكالمة هاتفية " ، " لقد أعدت ترتيب الملفات من قبل ، هلا سألت شخصاً آخر ليفعل ذلك ؟ " .

تنبيه : لا تتعود على التغطية على المقصرين وإلا ستتضاعف التزاماتك على المدى البعيد .

⦾ السيناريو

" أسد لى صنيعاً وطالع تقرير " تيم " ثم أخبرنى برأيك . أعرف أنه عبء ثقيل ، ولكن ... " .

تحليل الحدث : (لاحظ اضطراب السائل) لا يعمل " تيم " فى قسمك ، وأنت لست متأكداً تماماً من الموضوع الذى يدور تقريره حوله ، بجانب أن من سألك هذا المطلب ربما يحاول حماية نفسه عن طريق الحصول على رأى آخر ، كما أنك لا تريد انتهاك منطقة شخص آخر . قدم عرضاً منطقياً للأسباب ما أمكنك ذلك .

الرد : " كلا ، فأنا لا أعرف الكثير عن هذا الموضوع حتى أبدى رأياً صحيحاً فيه . ربما يستطيع موظف فى قسم " تيم " إبداء رأى أكثر موضوعية " .

تنبيه : إذا تقمصت دور مدعى المعرفة فسوف يرتد إليك السهم فى النهاية ، وقول " لا أعرف الكثير عن موضوع ما " قول مقبول ، كما سيكسبك سمعة بأنك إنسان أمين .

السيناريو

المدير يطلب التقرير الختامى المفصل للعام المنصرم : " هلا قدمته لى قبل يوم الجمعة ؟ " .

تحليل الحدث : لقد كنت تعرف الموعد المقرر لتسليم هذا التقرير منذ شهور ولكنك لم تعمل فيه لأنه كلفك بمهام أخرى مرهقة ، وهو يعرف أنك لست من النوعية التى تتهرب من العمل ، إن كنت تستطيع إنهاء التقرير قبل يوم الجمعة ، فسوف تفعل . عده بأنك ستنجز التقرير الختامى وسوف تسهر طوال الليل فى جميع الليالى القليلة القادمة . من الحكمة أن تكون صريحاً وترى حقيقة ما يريد منك المدير فعله .

الرد : " كلا ، لن أستطيع إنهاءه فى هذه المدة ، أريد مد المهلة " .

تنبيه : إصدار وعود لا تستطيع الوفاء بها يجعلك تبدو غير كفء فى نظر الآخرين . أبلغ مديرك عندما تطرأ مشروعات جديدة تعطلك عن عملك ، وتفاوض حول موعد آخر لتسليم التقرير .

السيناريو

يقول لك من تعمل لديه : " هناك عميل جديد ، وهو فى مهمة عاجلة ، فهل تستطيع تولى مسئوليتها ؟ " .

تحليل الحدث : يمكنك استشعار ثقل المهمة بمجرد أن يطرق السؤال مسامعك . إنك لا تستطيع تخيل مدى الإرهاق الناتج عن تولى مسئولية عميل آخر ، بالإضافة إلى كونه فى مهمة عاجلة . قبل الإجابة فكر فى المهام التى تتولى مسئوليتها بالفعل وما إذا كان هناك احتمال بأن هذا العميل سينقلك خطوة أم لا فى اتجاه أهدافك .

الرد : " ليس أنا ، إلا إذا أعفيتنى من العديد من المهام الأخرى " .

تنبيه : عندما تتحمل مسئوليات كافية ، فإن إضافة المزيد لن يؤدى بالضرورة إلى تأمين وضعك الوظيفى ، بل إنه سيزيد من شعورك بالتعب والإرهاق إلى حدٍ كبير .

○ السيناريو

" هذا البريد ضخم جداً ويجب أن يخرج قبل آخر النهار ، فهلا رتبت المظاريف أثناء وقت الغداء ؟ " .

تحليل الحدث : إن اكتسابك سمعة بأنك شخص يعتمد عليه عادة ما يكون نقطة فى صالحك ، ولكن ليس عندما يقصدك أقرانك بانتظام لتؤدى لهم المهام الشاقة . لكسر هذه الدائرة ، ابدأ فى رفض الأعمال التى لا تكسبك سوى التربيت على كتفك ، واجعل كلمة " لا " تخرج فى شكل مبسط .

الرد : " كلا ، لا أستطيع فعل ذلك اليوم " .

تنبيه : بمجرد أن يتفهم زملاؤك حقيقة أنك لم تعد ترغب فى تحمل المسئوليات المتعبة وأن هذا سيصبح سلوكك الدائم ، فسوف يفكرون ألف مرة قبل أن يطلبوا منك مثل تلك الأعمال . وكلما أسرعت فى إفهامهم هذه الحقيقة ، وصلتهم الرسالة بشكل أوضح . أما رؤساؤك فى العمل فهؤلاء قصة مختلفة ؛ خفف من قولك " لا " لهم عندما يطلبون منك أداء مهام صغيرة .

○ السيناريو

" لقد نفد الحبر من الطابعة ! " .

تحليل الحدث : يستند زميلك إلى حافة مكتبك ، ونبرة الفزع فى صوته تقول إنه - يجب عليها طبع أوراق مهمة الآن . ولو لم يكن الحبر قد نفد من الطابعة ، لكان هناك شخص آخر فى حاجة إلى المساعدة فى وضع الأوراق أو تثبيت برنامج الطبع . لقد تم اعتبارك فنى الصيانة بالمكتب ، وجميع الموظفين ، بدءاً من المدير العام حتى أصغر عامل ، يبحثون عنك فى مثل هذه الحالات ، ولكن أين تفر من العبارات المهذبة ، " إننى فى معضلة ، هلا ساعدتنى من فضلك ؟ أعرف أنك مشغول ، ولكن هذا ظرف طارئ " .

الرد : " لا أستطيع فعل ذلك الآن ، ولكن حينما أفرغ من عملى سأريك كيفية وضع الحبارة حتى تستطيع فعل ذلك بنفسك فى المستقبل " ، ويمكنك أيضاً أن تقول بنبرة واضحة وحازمة : " إنها مسألة غاية فى البساطة . افتح الآلة واتبع التعليمات ، دعنى أعرف إذا ما كانت مازالت لديك مشكلة " .

تنبيه : لا تفترض أن ما يفعله زميلك أهم مما تفعله أنت . فأنت تقلل من أهميتك عندما تنقذ كل من يسألك وسوف ينتهي بك الأمر إلى أخذ عملك معك إلى البيت والسهر عليه هناك حتى يتم .

السيناريو

" سيحضر مساعد جديد في الصباح ، أود أن تقوم أنت بتدريبه " .

تحليل الحدث : الجميع يعرفونك منذ أن كنت مساعداً جديداً ولايزالون يرونك في هذه الوظيفة أحياناً . لقد شققت طريقك لأعلى بالعمل الجاد الدءوب ، وتحملت المزيد من المسئوليات وحصلت على ترقيات عدة حتى وصلت إلى المنصب الرفيع الذى تشغله الآن ، كما أنك تعرف الإجراءات وتعتبر معلماً ممتازاً .

الرد : " كم كنت أود فعل ذلك ، ولكن لدى عرض تقديمي غداً (موعد أو عمل مهم يجب إنهاؤه) . لا أستطيع حقاً استقطاع وقت من مشروعاتي الحالية ، ثم ألا ترون أنه سيكون أكثر ارتياحاً لو دربه مساعد آخر ؟ " .

تنبيه : عندما يعتبرك الآخرون مدرباً ، ينبغي عليك أن تذكرهم بأنك لم تعد تصلح لهذه المهمة .

السيناريو

" هلا ساعدتني في إنهاء مشروع " جونسون " ؟ " .

تحليل الحدث : أنت لا تستطيع حقاً ، فبقدر رغبتك في مساعدة زميلك ، وهي المساعدة التي قد تستغرق أسبوعاً ، ستكون محظوظاً إذا ما أنهيت الأعمال الملحة الموجودة على مكتبك ، وأشعرت الطرف الآخر بأن ما أمامك بالفعل مهم لك ويحمل الكثير من المعاني ويجعل رفضك أكثر قبولاً ، ولكن قبل أن ترفض تأكد من أن كلمة " لا " التي تقولها لن تؤثر سلباً على مجموعتك أو فريقك .

الرد : " أريد مساعدتك ، ولكن يجب عليَّ إنهاء أعمالي الملحة " .

تنبيه : إن قول " لا " يعتبر من المسائل الخاصة بإدارة الوقت ؛ ركز انتباهك على التزاماتك قبل قبول التزامات أخرى ، ووضع حدود جديدة يمكن أن يخلصك من الموافقات التي تعوقك عن ـ وفي ـ العمل .

السيناريو

" لقد استقال " لورانس " وإنني أعتزم توزيع أعماله التي كان يقوم بها بينك وبين " أليسون " " .

تحليل الحدث : لقد كنت تعرف أن " لورانس " كان يخطط للاستقالة منذ فترة ، ولكنك لم تكن تعتقد أن عمله سيئول إليك . لا يسعك الرفض ، ولكنك تحتاج لمعلومات إضافية .

الرد : " متى سنعين بديلاً يحل محل " لورانس " ؟ " أو " هل هو وضع مؤقت ؟ " أو " سيتحتم عليك إخبارى بما يجب علىّ عمله أولاً لأن القيام بمهامه سيربك جدول أعمالى " .

تنبيه : إن الأسئلة عن طول الفترة التى يتوقع أن تغطى فيها أعمال موظف مستقيل تعرف مديرك أن هذه الأعمال الإضافية ستشكل صعوبة لك ، كما أن طلب أجندة بأولويات العمل سيقلل من توقعاته بالمواعيد النهائية لإنجاز العمل ويعطيك مساحة للتنفس .

○ السيناريو

" هلا ألقيت عرضاً تقديمياً فى مؤتمر " كولورادو " المنعقد فى شهر نوفمبر المقبل ؟ " .

تحليل الحدث : على الرغم من أنك تكره تقديم العروض ، إلا أنك فى ذهنك تعتبر أن شهر نوفمبر ، المتبقى عليه ستة أشهر ، لن يأتى أبداً ، ومن ذا الذى يخطط قبل هذه المدة ؟ وحينما توافق ستبدو شخصاً محبوباً ، بطلاً يملأ فراغاً فى المؤتمر .

الرد : " شكراً لك على منحى هذه الفرصة ، فأنا أقدرها حقاً ، ولكننى لا أستطيع قبولها " .

تنبيه : عندما يكون هناك عمل سيحدث فى المستقبل ، يكون هناك ميل للتفكير فيه بطريقة تعميمية ، بدلاً من التفكير

في العقبات والمشكلات التي تعترض تنفيذه ، وستجد أنه كلما اقترب موعد المؤتمر وزادت أهمية العمل الذي ينبغي عليك القيام به ، أنك ستبدأ في الشعور بالقلق والضيق من نفسك لأنك وافقت على هذه الالتزامات ـ وهو الشعور الذي لا يعادله الانطباع الجيد الذي تركته أو عبارات المديح التي تلقيتها قبل شهور .

○ السيناريو

" إنني أعرض عليك شيئاً سيسعدك (فصلاً آخر تقوم بالتدريس فيه ، دورة عالية المستوى ، برنامجاً أفضل) . فما رأيك ؟ " .

تحليل الحدث : أحياناً ما يعبر عن العروض بصيغة تشعرك بأنها حوافز أو ترقيات ، وهي تغريك بالقفز واقتناص الفرصة لعمل شيء مختلف ، لذلك إذا لم تكن على دراية تامة بما يقدم لك ، فسوف تبهرك المفاجأة ـ وتنخدع بها . من الأفضل أن تتحرى الأمر قبل الموافقة .

الرد : " ياله من عرض رائع ، ولكن لا يمكنني قول " نعم " أو " لا " الآن . سوف أرد عليك في غضون يومين " .

تنبيه : تأكد من أن ما يعرض عليك خطوة للأمام حقاً أو تحسن حقيقي . هل هناك مكاسب مالية في هذا العرض على الفور أو فيما بعد ؟

السيناريو

" أحتاج إلى هذه الوظيفة . فهلا عينتنى على سبيل التجربة ؟ " .

تحليل الحدث : إنك فى حاجة ماسة إلى المساعدة وهى لديها سيرة ذاتية رائعة وتبدو أنها الشخص المناسب . بيد أن إحساساً يراودك بأنها تتسم بروح العدوانية وهو الأمر الذى قد يناسب العمل فى قسم آخر ، ولكن ليس فى قسمك أنت . وقبول هذه المتقدمة سوف يؤثر سلباً على الموظفين الآخرين العاملين معها ، وسوف يكون موظفوك الحاليون أكثر سعادة إذا وضعت راحتهم فى اعتبارك عند الرد .

الرد : " إنك لست مناسبة لاحتياجاتنا فى الوقت الحالى " .

تنبيه : اتبع رد فعلك الحسى ، وخاصة عندما تعرف الشخصيات الأخرى التى يؤثر عليها قرارك ، حتى وإن كان ذلك يعنى اضطرارك لبذل مزيد من الجهد لبعض الوقت حتى تجد الشخص المناسب .

السيناريو

" إننى أفكر فى وضع نظام يجعل أفراد الإدارة المتوسطة والموظفين الآخرين يوقعون فى دفاتر الحضور والانصراف . أخبر أفراد مجموعتك بهذا القرار " .

تحليل الحدث : لقد قرر الشخص الذى تعمل لديه أن الإنتاجية سوف تزداد إذا أُرغم الموظفون على الحضور فى التاسعة صباحاً والانصراف فى الخامسة مساءً . وأنت تعرف أن الموظفين الذين يعملون فى قسمك سوف يستاءون من تلك " المواعيد الإجبارية " وسوف يؤدى ذلك إلى تقليل عطائهم وإخلاصهم لك ، كما أن الجميع ، باستثناء موظف واحد أو اثنين ، يعملون أكثر من ثمانى ساعات فى اليوم بالفعل . يجب عليك حمايتهم عن طريق تجنيبهم دفاتر الحضور والانصراف .

الرد : " إن الموظفين الذين يعملون معى لا يحتاجون للمراقبة ؛ فهم محترفون ولا يحتاجون أن تراقب أفعالهم " .

تنبيه : قف فى صف موظفيك واجعل المدير العام يبدو وكأنه الإنسان القاسى الذى يتخذ مثل هذا القرار إذا لم تستطع الحيلولة دون تنفيذه . وإذا كان هناك موظفان يتأخران دائماً وتأخرهما هو الدافع وراء هذا القرار ، فاعرض على مديرك التعامل معهما بشكل منفصل ، ولكن لا تعاقب المجموعة كلها .

السيناريو

" لنعقد الاجتماع في الصباح الباكر . الساعة التاسعة موعد مناسب لى " .

تحليل الحدث : على فرض أن هذا الزميل ليس رئيسك المباشر فى العمل ، يمكنك أن تقول إن عقد الاجتماع فى الصباح الباكر لا يناسبك ؛ فربما يجب عليك العمل حتى وقت متأخر لتعد للاجتماع أو لإنجاز عمل مهم .

الرد : " إن كنت لا تمانع فلنجتمع فى التاسعة والنصف " إذا كنت تشعر بأنه يجب عليك شرح السبب ، فقل شيئاً على شاكلة : " النصف ساعة الإضافية ستعطينى الفرصة لارتداء الملابس المناسبة ، وستجعل الاجتماع يسير بشكل أسرع " .

تنبيه : هناك احتمال كبير بأن زميلك لن يمانع فى التأخر لنصف ساعة .

السيناريو

" هل هذا وقت مناسب للحديث ؟ " .

تحليل الحدث : عندما تكون مشتت الذهن ، عندما تحاول تنظيم شىء على مكتبك ، فإنك تميل إلى الاشتراك فى الحوار بدلاً من المخاطرة بإغضاب الطرف الآخر الذى يحادثك عبر الهاتف ، وتعتقد أن الأمر لن يستغرق سوى بضع دقائق ؛ وسوف تتخلص من المتصل بسرعة (وهذا نادراً ما يحدث) . ولسوف تكون أكثر تركيزاً مع المتصل وعلى موضوع المكالمة إذا رتبت موعداً آخر للحديث معه .

الرد : " سوف أتصل بك فى وقت لاحق " .

تنبيه : إذا كان المتصل ، حتى وإن كان رئيسك فى العمل ، يميل إلى سؤالك عما إذا كنت متفرغاً ، فلن تجرح مشاعره إذا قلت له إنك ستتصل به بعد ثلث ساعة أو حتى ساعة .

السيناريو

" من فضلك اتصل بهذا العميل مرة أخرى من أجلى . إنه صعب المراس حقاً . وبما أنه لا يعرفك جيداً ، فربما يكتفى بتلقى المعلومات ولا يطرح الأسئلة المائة التى اعتاد طرحها " .

تحليل الحدث : لديك عملاء صعبو المراس ، ولكنك لا تبحث عن شخص آخر ليتصل بهم بدلاً منك ، وكذلك ينبغى على زملائك أن يحذوا حذوك . دون إخباره بذلك ، أعطه خيارات تبعدك عن الموضوع .

الرد : " لم لا ترسل له رسالة عبر البريد الإلكترونى ؟ أو بالفاكس ؟ إذ إن الأمر سيبدو مريباً إن اتصلت أنا به " .

تنبيه : إن تقديم بدائل معقولة يعبر عن رفضك ويرفع عنك الحرج الناتج عن قول " لا " ويجعلك لا تضطر لقول " هل تمزح ؟ ما الذى دهاك حتى تظن أننى سأقبل القيام بالجزء الشاق من عملك نيابة عنك ؟ " .

السيناريو

" لدى سؤال آخر . هل تسمح بدقيقة من وقتك ؟ " .

تحليل الحدث : لم ينتصف النهار بعد وذلك الفتى القابع فى المكتب المجاور قد جاء إلى مكتبك أربع مرات يسأل أسئلة

مختلفة عن نفس المشكلة ؛ ففي هذه المرة تريد أن تقول : " اتركها على مكتبى وسوف أحلها بنفسى " ، ولا تفعل .

الرد : " اعمل فى حدود المعلومات المتاحة أمامك وسوف نناقشها لاحقاً " .

تنبيه : ينبغي أن تتخذ موقفاً جاداً لكى تتمكن من إنهاء عملك ولا تسمح لنفسك بالانجذاب نحو أداء عمل شخص آخر .

السيناريو

" هلا ساعدتنى فى كتابة كلمة لألقيها في اجتماعى ؟ لن يستغرق الأمر طويلاً " .

تحليل الحدث : إنك سيد العارفين بأنه قبل البدء فى أية مساعدة يجب فهم خلفية العمل أو الحدث الذى يدور حوله الاجتماع وكذلك معرفة بعض المعلومات عن الحضور الذين سيشهدون هذا الاجتماع .

الرد : " لا أعرف شيئاً عن مشروعك وليس لدى وقت لدراسته الآن " .

تنبيه : لا توافق على فعل أشياء يستهلك التعرف عليها الكثير من الوقت إلا إذا كان هناك سبب قوى يدعوك لفعل ذلك أو منفعة كبيرة تعود عليك إذا ما فعلته .

السيناريو

" ما رأيك فى أن نعمل فى هذا المشروع معاً " .

تحليل الحدث : عندما يوجه لك هذا الطلب زميل تعرف أنه عديم المسئولية ولا يقوم بدوره فى الأعمال المشتركة أو أن أخلاقياته فى العمل تقودك للجنون ، فعليك أن تحمى نفسك عندما ترد عليه .

الرد : " كلا ، لقد أخبرت " آمى " أننى سأعمل معها " أو " غالباً سأعمل مع " تيرون " " أو " لا أستطيع تحمل أية مسئوليات أخرى فى الوقت الحالى " .

تنبيه : لست مضطراً أبداً لتقديم اعتذارات مطولة ، وقطعاً لا ينبغى أن تقول شيئاً يجرح مشاعر الطرف الآخر عندما ترفض طلبه .

السيناريو

" إذا ساعدتك ، فسوف نكوّن عرضًا تقديميًا أكثر روعة وحرفية " .

تحليل الحدث : للناس طباع مختلفة فى العمل ـ فأنت مثلاً تحب العمل السريع والكفء ؛ أما هو فيحب البطء والتمهل فى العمل ، ومن غير المتوقع أن يتغير أى منكما ؟ فإذا كنت تظهر أنك قادر على إتمام المهمة وحدك دون مساعدته ، فارفض .

الرد : " شكراً لك على هذا العرض ، ولكننى أستطيع القيام بهذه المهمة وحدى " .

تنبيه : تجنب العمل مع شخص لن يصيبك بالإحباط فقط بل سيعرقل سرعة إنجازك ، مهما كنت تحبه كإنسان .

الخلط بين العمل والسعادة

ما يبدو للبعض أنه مصدر للسعادة قد يبدو لك باعثاً على الضيق . والمواقف الاجتماعية التى تنطبق على مواقف العمل تحتاج للتفسير . فإذا كنت تقيم علاقة ودودة مع أحد زملاء العمل ، فإن حضور حفل زفافه سيكون عملا يبعث على السرور ، أما إذا كان هذا الزميل بالنسبة لك مجرد شخص آخر فى المكتب ، فإن حضور حفل زفافه سيكون باعثاً على الضيق ويستهلك منك عطلة نهاية الأسبوع ، بينما لديك الكثير من الأشياء الأخرى المهمة أو الممتعة ، وإذا فرقت بين زملاء العمل الذين تعتبرهم أصدقاء شخصيين وبين هؤلاء الذين تعتبرهم زملاء عمل وحسب ، ستجد أن تحديد ما إذا كان يجب الخلط بين حياتك العملية والمهنية أم لا أمر أقل تعقيداً . وإذا لم يكن هذا القرار ليؤثر على موقفك الوظيفى بطريقة أو أخرى ، ستكون الأكثر ميلاً لقضاء وقت بعيد عن العمل مع هؤلاء الذين تقيم معهم علاقة مشتركة تجمع بين زمالة العمل والصداقة الشخصية .

بغض النظر عن مدى علاقتك مع من حولك ، فإنه ينبغى عليك معرفة ما يدور قبل الاعتراض على ما يطلب منك . حتى عندما تكون حريصاً كل الحرص على الفصل بين حياتك

الاجتماعية والشخصية ، فإن الشك سيفيدك ، ولكن إذا كنت مثل معظم الناس ؛ فهناك خيط رفيع بين زملاء العمل الذين تضعهم فى خانة الأصدقاء وبين هؤلاء الذين لا تحب قضاء وقت معهم بعد ساعات العمل الرسمية .

يصير قول " لا " أسهل إذا فكرت مسبقاً فى شعورك حيال الخلط بين حياتك الاجتماعية وحياتك العملية وفرقت بوضوح بين الصداقة والزمالة .

إن التحديد المسبق لدائرتك المقربة فى العمل بالإضافة إلى موقفك من المسائل الأخلاقية المتعلقة بالعمل يحقق هدفين : حيث تعرف ما تريد وما ترغب فى فعله ومع من ، ولن تقع فى مواقف تؤنب نفسك فيها على عدم مراعاة العواقب المحتملة أو غير المحببة .

○ السيناريو

تصلك رسالة عبر البريد الإلكترونى وتحمل لك دعوة للانضمام إلى عدد من الزملاء على الغداء : " يسعدنا أن نرى الجميع ، هل أنت متواجد يوم الخامس أو السابع أو الثامن من نوفمبر ؟ " .

تحليل الحدث : لديك الكثير من أعباء العمل ، إلا أنك تعتقد أن غداءً جماعياً مثل هذا ليس بالمشكلة . كما أنك تحب هؤلاء الزملاء خصوصاً لأنك لا تعمل معهم بانتظام . ولكن هل

توقفت لبرهة لتفكر في سبب ترتيب هذا التجمع ؟ هل يظل أحدهم يلح عليك دائما حتى تقبل التطوع بوقتك الثمين أو عادة ما يطلب منك معلومات تتعلق بالعمل لا ينبغى أن تبوح بها ؟

الرد : " شكراً لكم على دعوتى ، ولكن لا يمكننى ضغط جدول أعمالى المزدحم بالفعل هذا الأسبوع " .

تنبيه : إذا كان هناك احتمال بأنه سيتم خداعك وإقناعك بقبول شيء ما ، فقل " لا " .

السيناريو

" ينبغى أن توصلنى بسيارتك وأوصلك بسيارتى إلى العمل بالتناوب ؛ فأنا أمر بمنزلك كل يوم " .

تحليل الحدث : إن التشارك فى وسيلة النقل له مميزاته ـ مثل وجود صحبة فى أوقات الذروة المرورية ، واسترجاع أحداث اليوم أو مناقشة مشكلات العمل ، ودفع نصف ثمن الوقود . إلا أنك تعرف نفسك : سوف يتعكر مزاجك لو تأخر عليك بضع دقائق قليلة ، أو إذا أردت المغادرة مبكراً إذا كان لديك اجتماع ، أو إذا أردت التأخر لإنهاء شيء ضرورى ، كما أنك تريد أن تكون قادراً على اتخاذ قرارات وليدة اللحظة إذا أردت الخروج بعد العمل أو إذا أردت الذهاب إلى العمل متأخراً قليلاً فى حالة سهرك فى المدينة الليلة الماضية . ربما تفضل الاستماع إلى كتاب مسجل على شريط أو إلى نشرة الأخبار بدلاً من التحدث عن أمور العمل .

الــرد : " إنهــا فكــرة عظيمــة ، ولكــن مواعيــدى متقلبــة جــداً " أو " أســتغل وقتــى فــى الاســترخاء أو الاســتماع إلى الموسيقى . شكراً على طلبك " .

تنبيه : إذا كنت تعتقد أنه سيتم الحد من مرونتـك أو سـيتم إعاقة إمكانية تغيير جدول المواعيـد فـى اللحظـة الأخـيرة ، فَقُـد سيارتك بنفسك .

السيناريو

" إنك تتدرب فـى صـالة الألعـاب الواقعـة فـى أول الشـارع ، ألـيس كـذلك ؟ إذا اصـطحبتنى معـك فسـوف يحفزنـى ذلـك علـى التـدريب ويمكننى حقاً الاستفادة من وقتى " .

تحليل الحدث : إنـك تسـتمتعِ بـالخمس والأربعـين دقيقـة التى تقضيها فى صالة الألعاب بعيدا عـن المكتـب ، ولا تريـد أن يكون هناك أى شيء يذكرك بالعمل والمكتب . إنك تحب الذهاب هناك وحدك ؛ فذلك يعطيك الفرصة لكى تفكـر فـى أى شـيء لا علاقة له بالعمل ؛ حيث تعود إلى مكتبك منتعش المـزاج ومسـتعداً للعمل فى فترة ما بعد الظهيرة .

الرد : " لا أستطيع ؛ حيث إنه الوقت الوحيد الذى أقضـيه بمفردى طوال اليوم ، وهو أمر لا يتعلق بـك شخصـياً . أتمنـى أن تتفهم موقفى " .

تنبيه : دافع عن وقتك القليل الذى تخصصه لنفسك طوال اليوم .

السيناريو

" تلقى " أوليفيا " ورقتي دعاية عن أحد المنتجعات وتقول لك : تعالى معي ، سوف نقضي وقتاً ممتعاً معاً " .

تحليل الحدث : إن علاقتك بـ " أوليفيا " علاقة ودودة ولكنها لا ترقى إلى درجة الصداقة ، والتشارك فى حجرة واحدة ، والاسترخاء على الشاطئ ، والمشى معاً لمدة ثلاثة أميال فكل هذا يعنى قضاءكما وقتاً أكثر مما تريدين قضاءه مع أى شخص فى شركتك ، وأنت تعتبرين أنه يكفى العمل معها من التاسعة إلى الخامسة وتناول المشروبات معها فى بعض الأحيان بعد العمل .

الرد : " تبدو هذه الأماكن خلابة ، ولكنى قد حجزت بالفعل فى المكان الذى سأقضى فيه إجازتى هذا العام " أو " عادة ما أقضى إجازتى مع أصدقائى القدامى " أو " أفضل قضاء الإجازة وحدى " أو " أستغل الإجازة لقضائها مع عائلتى " أو " هذه الأماكن غالية جداً " أو " سوف أجلس فى البيت هذا العام لتوفير المال " (المهم أن تذكرى الحقيقة) .

تنبيه : إن مصاحبة زميل العمل خارج الشركة ليس من واجباتك الوظيفية ، فإذا كنت تعتقدين أن محاولة أحد زملاء العمل للتقرب منك بشكل أكبر من اللازم أمر يثير قلقك ،

فارفضي فكرة قضاء إجازة معه ، فبعيداً عن الشركة قد تميلين إلى كشف تفاصيل عن حياتك الخاصة أكثر مما تريدين كشفه .

السيناريو

" سنقيم حفلاً بمناسبة ولادة " إلين " فى آخر سبت من هذا الشهر . ستحضرون ، أليس كذلك ؟ " .

تحليل الحدث : فى خضم الانخراط فى حضور حفلات زفاف زملاء العمل وأعياد ميلادهم وحفلات العشاء وحفلات نهاية الأسبوع التى يقيمونها لن تجدى وقتاً لأصدقائك الشخصيين ، وإذا قبلت دعوة من أحد زملاء العمل ، هل يعنى ذلك أن تضطرى لقبول دعوات الآخرين ؟ كيف تضعين لهم حدوداً دون أن تجرحى مشاعر أحدهم ؟

الرد : " لا أستطيع الحضور ، ولكننى أريد المشاركة فى الهدايا التى ستشترونها " .

تنبيه : حددى الأشخاص الذين تعتبرينهم مهمين لعملك وهؤلاء الذين تصنفينهم كأصدقاء ، فذلك يساعدك على اتخاذ القرار الصائب بشأن الاحتفالات التى يجب أن تحضريها .

السيناريو

" هل ستحضرين الحفل الذى ستقيمه الشركة ؟ " .

تحليل الحدث : إن حضور الحفلات التى تقيمها الشركات قلما يكون ضرورياً ؛ نحن فقط من نعتقد أنها كذلك ، وإذا كنت متزوجة ولديك أطفال أو لديك التزامات اجتماعية أخرى ، فإن رؤساءك وزملاءك سوف يتفهمون غيابك ، لذا إذا لم تكونى تحبين الحفلات ، فلا تحضريها ، ومعظم الشركات تقيم الموظف على أساس أدائه أثناء ساعات العمل ، وليس على أساس مشاركته فى الأنشطة الاجتماعية .

الرد : " لن أستطيع الحضور هذا العام " .

تنبيه : بعد يومين من انقضاء الحفل لن يتذكر الكثيرون إذا كنت قد حضرت أم لا .

السيناريو

" سوف نأخذك معنا للغداء . لن نقبل منك أى اعتذار " .

تحليل الحدث : إنك تتبعين حمية غذائية وقد خططت أن تكتفى بتناول الزبادى حتى يحين وقت العشاء ؛ أو لا تحبين الخروج ، أو مشغولة جداً ، ولكن إذا أجبرك زملاء العمل على فعل شيء ما فهذا يعنى أنهم يسلبونك حقك فى اختيار ما تريدين فعله أثناء وقت فراغك .

الرد : " شكراً لكم ، ولكنني سأجلس في البيت اليوم " .

تنبيه : أنت فقط من ينبغي أن يتحكم في حياتك ، وهذا يمنحك خيارات . جربيها ، وعندما تشعرين بزيادة الضغوط عليك شجعي نفسك وقولي لنفسك إنك لن ترضخي لأوامر الغير .

السيناريو

" لا تغلق هاتفك الخلوي هذا الأسبوع فقد نحتاج إليك " .

تحليل الحدث : لست طبيباً ولا رجل إطفاء ولا ضابط شرطة أو أيًّا من العاملين في مجال الخدمات الشبيهة الذين يجب أن يكونوا جاهزين للطوارئ ، ففي عملك تكون احتمالات حدوث أزمات بالمعنى الحقيقي للكلمة ضعيفة . أياً كان ما يريده هذا الشخص فيمكن تأجيله إلى ما بعد عطلة نهاية الأسبوع .

الرد : " لدي مشغوليات كثيرة في هذه الإجازة . إذا لم أكن مستيقظاً ، اترك رسالة لأقرأها إذا ما وجدت وقتاً للرجوع إليها " .

تنبيه : قدم طلباً بديلاً لجعل الأمر مقبولاً ومستساغاً كلياً أو جزئياً . يجب أن تضع حداً للوقت الذي تريد أن تعطيه لعملك ؛ فالمكالمات الهاتفية التي تعلمك بحدوث حالة طوارئ أو بوجود مشروعات فجائية تمثل تدخلاً سافراً في خصوصية حياتك .

التلاعب بالسلطة

معظم المشاكل التى تواجهها فى بيئة العمل تأتى من أصحاب السلطة ، هؤلاء الذين تعمل لديهم ويستغلون مركزهم والسلطة التى يمنحها لهم للتحكم فيك ، وبالنسبة لبعضهم ، فإن العمل هو كل حياتهم ؛ وشخصياتهم لا تنفصل عن شركتهم أو وظائفهم ، وقد تبنوا هذه الثقافة وأصبحت تمتزج بحياتهم الاجتماعية ؛ فحياتهم العملية والشخصية كيان واحد ، وعندما يكون المرء غير مهتم بشيء سوى عمله ونجاحه فيه ، فإن طلباته قد تكون غير معقولة ، والطلبات التى تأتى دون تخطيط مسبق قلما تكون فى صالحك .

فى عالم العمل ـ وخارجه ـ لا يتوانى الأشخاص عصبيو المزاج عن طلب أى شيء من أى شخص ؛ فهم يتخطون حدودك باستمرار ولا يعيرونها أدنى اهتمام ، كما أنهم ينجحون فى إرغام الآخرين على فعل شيء ما لهم أو يستخدمون سلطتهم للحصول على ما يريدون . إذا كانوا معتادين على فعل ذلك معك ، فقد حان وقت التغيير . تفاوض حول البدائل عن طريق توضيح التغير الذى تريده .

يمكنك أن ترفض بفاعلية دون استخدام كلمة " لا " .

السيناريو

فى الساعة الرابعة والنصف يسألك المدير : " هل يمكن أن تمكث لساعات إضافية هذه الليلة ؟ " .

تحليل الحدث : من الصعب أن ترفض طلب مدير ، ولكن سيصير الأمر أصعب فى حالة ما إذا كانت لديك خطط أخرى . قد تتساءل ما إذا كان قول " لا " يهدد وضعك الوظيفى ، ولكن عدم حضورك للأمسيات قد يعرض صداقتك أو حياتك الشخصية للخطر . إن رفض طلب رئيسك الذى جاء فى آخر لحظة لن يضعك على خط النار على الأرجح . قول " لا " بطريقة غير مستفزة أمر مطلوب هنا .

الرد : " كنت أود ذلك ولكننى لا أستطيع الليلة : لدى خطط أخرى الليلة ، ولكن لا مانع لدى من التأخر فى أى ليلة أخرى هذا الأسبوع " .

تنبيه : زن الموقف لترى ما إذا كانت هناك حاجة ماسة لوجودك أو إذا ما كان ولاؤك يتعرض للاختبار . اسأل نفسك هذه الأسئلة : ما متطلبات العمل ؟ هل هناك مواعيد ملحة ؟ هل هناك أى شيء ضرورى يتطلب استعدادًا أكثر من المعتاد : مؤتمر ؛ عرض تقديمى ؛ زيارة لعميل قادم من خارج المدينة ؟ أو ، هل هذه عادة رئيسك لأن العمل هو كل حياته ؟ هل هذه هى طبيعته ؟ فبعض المدراء يحبون استعراض سلطاتهم أو التيقن من مدى التزامك بما يقولونه .

○ السيناريو

" أعرف أنك لا تريد فعل ذلك ، ولكن هلا قمت بتفريغ الشريط الذى سجلنا عليه جلسة الأمس ؟ " .

تحليل الحدث : الكلمات المحورية فى هذا الحديث ليست تلك التى تعبر عن الخدمة المطلوب منك تقديمها ، بل الكلمات التى تعبر عن الكيفية التى تطلب بها هذه الخدمة مثل " أعرف أنك لا تريد فعل ذلك " والعبارات التمهيدية الشبيهة التى تخور أمامها مقاومتك ، فعن طريق إخبارك بأنه يتفهم أنك لا تريد فعل شىء ما ، فإنه يسلبك كل سبل الدفاع عن نفسك ، ولسان حالك يقول : إنه متردد فى الطلب يا له من إنسان لطيف .

الرد : " إننى مشغول حالياً ، ولا أعرف متى أستطيع تفريغ الشريط " .

تنبيه : احذر العبارات التى تهدف إلى إضعاف مقاومتك وإرغامك على الموافقة .

○ السيناريو

" لا أثق إلا فيك أنت للاتصال بهؤلاء الناس " .

تحليل الحدث : يالها من نكتة ، من هى حتى تخدعك ؟ هناك أناس آخرون لا يقلون عنك مهارة وخبرة فى عمل الاتصالات .

الرد : " يستطيع " تيم " عمل هذه المكالمات بنفس الكفاءة " .

تنبيه : أوضح أنك تكتشف لعبة التملق هذه دون أن تقول ذلك ، قدم اقتراحات حول كيفية إنجاز المهمة حتى تبعد نفسك عن الموضوع .

السيناريو

" مهمة عظيمة ، مؤتمر رائع فى عطلة نهاية الأسبوع ، لقد حظينا بالكثير من المتعة . أراك فى الشركة صباح يوم الاثنين " .

تحليل الحدث : لقد كرست عطلتك الأسبوعية لرئيسك فى العمل وطلباته وأعمال شركته ، وهو يرى أن المؤتمر عبارة عن إجازة ، ولكنك كنت تتحدث إلى العملاء وتبتسم فى وجوههم وتؤدى أعمالاً منذ صباح الجمعة دون أن تجد وقتاً لأى شىء - من الصعب أن نسمى هذه عطلة نهاية أسبوع .

الرد : " أعتقد أننا أحرزنا تقدماً هائلاً ، ولكن أحتاج إلى إجازة لمدة يوم لكى أجدد نشاطى . إذا لم يكن لديك مانع ، فسوف أغيب يوم الاثنين " .

تنبيه : دون أخذ إجازة من العمل ، فإنك تخاطر باستنفاد مجهوداتك . قبل انعقاد أحد المؤتمرات ، عليك أن ترتب للإجازة إذا وجدت أن صاحب العمل لا يفكر فى احتياجاتك .

○ السيناريو

يتصل بك عميل ويصيح فى الهاتف قائلاً : " لقد تغيرت الأمور من جانبنا ، أرسل البضاعة هذه الليلة بحيث أتسلمها فى الصباح . لن أقبل أى أعذار وإلا لن أتعامل معكم مرة أخرى ، إننى أعنى ما أقول " .

تحليل الحدث : إنه لعميل صعب المراس : لقد كان يتبع تلك الطريقة منذ أول يوم ؛ فهو دائم الضغط عليك أنت وفريق عملك ، وعند لحظة ما يجب أن تتساءل أنت وفريقك عما إذا كان المال يستحق هذه المعاناة . ألن تكون الشركة أفضل حالاً إذا ما بذلتم جهدكم لإيجاد عميل يريحكم ويتعامل معكم بشكل لائق ؟

الرد : " هذا الموعد لا يناسبنا ، وقد أخبرتنا من قبل أن أمامنا مهلة حتى نهاية الأسبوع ، وسوف نكون جاهزين فى هذا الموعد أو قبله " .

تنبيه : إن أساليب التهديد والتخويف تسبب توتراً وقلقاً كبيرين ، هل تحتاج لمثل هذا العميل العنيد ؟ قبل أن تتخلص من ذلك العميل ، قيم الخسائر المالية الناتجة عن تلك الحركة ، وقرر كيف ستجد بديلاً له ، واحرص على استشارة كل من سيتأثرون بهذا القرار .

السيناريو

" هلا قمت بتغطية أحداث مؤتمر " تورنتو " نيابة عني ؟ سوف أرد لك هذا المعروف " .

تحليل الحدث : شأنهم شأن الأصدقاء الشخصيين ، هناك بعض زملاء العمل الذين يقدمون وعوداً مؤثرة وكاذبة أحياناً . تأكد من جدية الوعد بطرح هذا السؤال ...

الرد : " سوف أقبل عرضك ، ولكن هلا غطيت أحداث مؤتمر " أتلانتا " بدلاً مني ؟ " .

تنبيه : اختبر مدى صدق وعود الآخرين قبل تنفيذ العمل المطلوب منك وليس بعده ، وإذا لم يؤكدوا لك استعدادهم لتقديم خدمة مقابل خدمتك ، فسوف تنساب كلمة " لا " من بين شفتيك بكل يسر وسهولة .

السيناريو

" يجب أن تحضر المزيد من العقود (العملاء ، الأعمال ، الوظائف) لا يهمني كيف ستفعل ذلك " .

تحليل الحدث : إن هذا الإنسان الذى تعمل لديه يريد أن يقول لك ـ دون أن يقول ذلك فعلياً ـ إنه عليك أن تستخدم كل طريقة ممكنة ـ شريفة أو غير شريفة ، فهو يستفزك ويضغط عليك

دائماً لكى تستخدم طرقاً لا توافق عليها ، أو لا تشعر تجاهها بالارتياح ، أو تعرف أنها غير أخلاقية .

الرد : " ينبغى أن نتحدث عن ذلك ؛ إننى لا أستطيع أن أعمل بذلك الأسلوب !! " .

تنبيه : عندما يطلب منك فعل شىء غير أخلاقى ، فيجب عليك مواجهة هذا الاقتراح مباشرة وبصراحة ، فتوضيح موقفك يوحى لمديرك بأنه لا يستطيع استفزازك أو مطالبتك بمخالفة مبادئك ، وبذلك تعلن حدودك التى لن تتخطاها .

السيناريو

" سوف تحصلين على علاوة فى المرتب قدرها ٢٪ بدءاً من الشهر القادم " .

تحليل الحدث : فى كل مؤسسة ، هناك بعض الموظفين الذين يستحقون أكثر مما يستحقه الآخرون . والجميع تقريباً يعتقدون أنهم يستحقون الحصول على مرتب أعلى مما يتقاضونه . تأكد من أنك تعرف قيمتك بالنسبة للشركة قبل أن ترد .

الرد : " شكراً لك ، ولكننى أعتقد أن قدراتى لا تتفق مع قدرات الآخرين بأى شكل من الأشكال . لقد قدمت إسهامات هائلة وأديت عملاً جيداً هذا العام وأستحق زيادة أكثر من ٢٪ " .

تنبيه : إن قيمتك بالنسبة للشركة لا تقدرها أنت ، بل صاحب العمل هو من يقدرها ، وإذا بالغت فى تقدير أهميتك فى العمل ، فربما تضطر للبحث عن عمل جديد بعد فترة وجيزة . فاحذر .

السيناريو

" عندما تذهبين لتناول الغداء ، هلا أحضرت لى زجاجة مزيل عرق وجورباً أسود اللون ؟ " .

تحليل الحدث : إنك مساعدتها فى العمل ، ولست مساعدتها الشخصية . وليس هناك سبب يحتم عليك شراء مزيل عرق أو جورب أو طلاء أظافر لمديرتك . كما أنك لست مضطرة لإحضار ملابسها من المغسلة أو اصطحاب كلبها لتمشيته .

الرد : " لقد أحضرت غدائى معى اليوم ولن أخرج خارج مبنى الشركة " أو " سوف أقابل صديقتى على الغداء ولن يكون لدى متسع من الوقت " أو " إذا فعلت ذلك ، فلن أستطيع إنهاء العمل الذى كلفتنى به " .

تنبيه : إذا بدأت توافق على أن تصبح الخادم المطيع لمديرك بحيث تستوفى له طلباته وتقضى له كل مصالحه ، فإنك ستقضى ساعات الغداء فى شراء مهاد لقطته وبطاقات مواساة لأقاربه المرضى .

السيناريو

" هــلا تأبطــت ذراع موظفتنــا الجديــدة وعرفتهــا علــى جميــع الموظفين ؟ " .

تحليل الحدث : إن على مكتبك كومة من الأعمال التـى لم تنهيهـا بعـد ، بالإضـافة إلى أنـك لم تكلفـى بمهمـة الترحيـب بالوافدة الجديدة ، ولم تكوني تريدين ذلك أصلاً ، ولكـن مـديرك مقتنع بأنـك أفضـل مـن تمـثلين الشـركة ، بمـا فـى ذلـك جعـل الآخرين يشعرون بالارتياح ـ وهـى المهمـة التى يفـترض أن يقـوم بها قسم الموارد البشرية .

الرد : " ليس غداً ! إننى مشغولة جداً اليوم " .

تنبيه : فسرى أسباب انشغالك ، فالمدراء الأذكيـاء ينشـدون الإنتاجية وسوف يبحثون عن شخص لا يؤثر غيابـه علـى العمـل ويسندون إليه مهمة الترحيب بالوافد الجديد .

السيناريو

" سوف آتى معك لحضور الاجتماع ، ولسوف أساندك وأدعمك " .

تحليل الحدث : إن زملاءك الذين يتـدخلون بشـكل مفـرط فى حياتك المهنيـة قـد يكونـون مـتطفلين لدرجـة تجعلـك تشـعر بالازدراء ، فهم لا يفارقونك لحظة واحـدة لأنهـم يعتقـدون أنهـم يحمونك ، أو لأنهم يشعرون بأنهم مثل والـديك ويتصـرفون علـى

هذا الأساس ، أو لأنهم يعتقدون أن ارتباطهم بك يجعلهم يبدون مهمين .

الرد : " هذا لطف بالغ منك ، ولكن ينبغى أن أتعامل مع هذا الموضوع وحدى " .

تنبيه : حدد ما إذا كان هذا الشخص يريد مساندتك حقاً أم أنه يريد الاستفادة من مركزك المتميز فى الشركة ـ الذى يعزو إليه نجاحك الحالى أو المستقبلى .

مواقف صعبة

على الرغم من أن معظم المشكلات والطلبات فى العمل يمكن تصنيفها على أنها مواقف صعبة ، إلا أن المواقف المذكورة هنا تأخذك فى اتجاه مختلف ؛ فبعضها يحتوى على عنصر التوسل بحيث يصعب رفضها ؛ وبعضها الآخر يضعك فى موقف صراع أو خضوع أو عدم ارتياح .

إن المواقف الصعبة يمكن أن تعرض وظيفتك للخطر ، وعلى الرغم من أنها تبدو واضحة ومباشرة ، إلا أنها فى كثير من الأحيان تنطوى على فروق دقيقة يصعب ملاحظتها . كأن تكون لك مثلاً زميلة فى العمل وهى فى نفس الوقت صديقة شخصية ولكنها غادرت الشركة منذ بضعة أشهر فتطلب منك إرسال معلومات سرية لها كانت على اطلاع عليها قبل حصولها على وظيفة أخرى . فماذا تفعلين ؟

قول " لا " يسمح لك بالحفاظ على نزاهتك وتحمل قدر معقول وغير مرهق من العمل ؛ بحيث يجعلك أقل توتراً وأكثر قدرة على مواجهة المواقف غير المتوقعة .

انتبه لكيلا يسرق عملك الوقت من مسئوليات حياتك الخاصة .

السيناريو

" لقد رحل أحد أفضل موظفيّ ، فهلا حللت مكانه ؟ إنه طريقك للتقدم للأمام والحصول على مرتب أعلى " .

تحليل الحدث : لقد حصلت على هذه الوظيفة منذ وقت قصير ، لهذا فإن هذا العرض يبدو مغرياً بصورة يصعب معها رفضه . ولقد أثبت جدارتك ويريد مديرك أن يعطيك منصباً رفيعاً ومزيداً من المسئوليات والمال ـ والمزيد أيضاً من الوقت ، من ثلاثة إلى خمسة أيام فى مقابل يوم أو يومين فقط يتيحهما لك منصبك الحالى .

لذا فإنك تعتقد أن أى إنسان فى كامل قواه العقلية يتلقى مثل هذا العرض فإنه سيوافق عليه دون تردد . فكر مرة أخرى . إنك تعرف أنك تستطيع النهوض بمسئوليات هذه الوظيفة ولكن يخالج صدرك بعض القلق ؛ حيث ستضطر للسفر كل أسبوع ، وبعض تلك السفريات قد تستمر طوال الأسبوع ؛ ربما تكون متزوجاً منذ فترة ليست ببعيدة ؛ أو ربما تكونين قد وضعت

مولودك منذ بضعة أشهر أو ربما يكون لديك أطفال صغار يحتاجون إلى رعايتك .

الرد : " إنني ممتن لحسن تقديرك لى ، ولكنني لا أستطيع تحمل السفريات الإضافية حالياً . شكراً جزيلاً " .

تنبيه : حلل العروض المغرية وآثارها على حياتك المهنية والشخصية حتى لا ينتهى بك الأمر إلى الشعور بثقل الأعباء الملقاة على كاهلك أو تعريض حياتك الشخصية للخطر .

السيناريو

" لقد وجدت الوظيفة المناسبة لى في الشركة التى تعمل بها صديقتك " ستيلا " ، وسوف أتقدم لهذه الوظيفة ، فهلا كتبت خطاب توصية لـ " ستيلا " أو اتصلت بها وطلبت منها تزكيتي ؟ " .

تحليل الحدث : إنك فى موقف صعب لأنك لا تصنفين عمل هذه المرأة بأنه متميز . كما أنها ليست صديقة مقربة ، ولا تريدين أن تجازفي من أجلها ، وإذا اتصلت بـ " ستيلا " ، فسوف تعرضين سمعتك للخطر ، وإذا لم تثبت هذه المرأة جدارتها في العمل ، فلن تثق " ستيلا " بتوصياتك بعد ذلك أبداً .

الرد : فى مثل هذه المواقف ينبغى أن تعفيك ردودك من الالتزام بأى شيء " لا أعتقد أن مركز " ستيلا " يسمح لها بمساعدتك " أو " دعينى أفكر كيف أفاتح " ستيلا " فى

الموضوع " ، أو اختارى التوقف لتحمى نفسك وقولى : " إننى لن أكون مؤثرة لهذا الحد ، ينبغى أن تجدى شخصاً آخر أقوى منى يزكيك هناك " .

تنبيه : إن عالم العمل صغير ، وأنت لا تعرف متى قد تكون مضطراً لتغيير وظيفتك ، وقد تنعكس تزكيتك ، لشخص أنت لا تؤمن بقدراته سلباً ، على قدرتك على الحكم على الأمور أمام الآخرين .

○ السيناريو

" هل تحبين هذا التصميم ؟ " .

تحليل الحدث : إنه لا يعجبك البتة وتعتقدين أنه لا يناسب الغرض منه ، ولكنك تخشين إحباط روحها المعنوية و / أو ألا تسألك عن رأيك بعدها مرة أخرى .

الرد : " لدى بعض التحفظات " (بذلك لم تقولى " لا " بشكل صريح ، ولكنك قلتها بالشكل الذى يوصل وجهة نظرك) .

تنبيه : إذا كنت ستعملين أو تعيشين لوقت طويل فى المكان الذى تم فيه عمل هذه التصميمات (أو كان قرارك يتعلق بعملك ويؤثر عليه) ، فعليك أن تعبرى عن أفكارك وتقدمى نقداً بناءً .

○ السيناريو

" سوف أضيف اسمى إلى التقرير النهائى ، إذا لم يكن لديك مانع " .

تحليل الحدث : بالتأكيد ساعدتك فى البت فى أمر التفاصيل المتروكة ؛ فقد راجعت علامات الترقيم وأشرفت على طباعة النسخ ، كما أنها أضافت اقتراحاً مفيداً إلى المحتوى ، ولكن مجرد تقديم اقتراح واحد من بين خمسين فكرة لا يعطيها ميزة إضافة اسمها إلى التقرير . إنها بذلك تحاول تضخيم أهمية مساهمتها .

الرد : ارسمى ابتسامة ودودة على وجهك وقولى لها : " ليس في هذا التقرير ؛ فقد عملت فيه لوقت طويل جدا وبذلت فيه جهدا كبيراً للغاية " .

تنبيه : إذا كان عملك الجاد هو العامل الأساسى الذى أنهى معظم أجزاء التقرير بنجاح فلا تسمحى للآخرين الذين لم يسهموا فيه بالكثير أن يسرقوا مجهودك ـ أو مشاركتك فى الثناء الذى قد تنالينه على هذا التقرير .

السيناريو

" ينبغي أن أغادر مبكراً ، فهلا قلت للمدير إنني كنت متعباً إذا سألك عني " .

تحليل الحدث : لم يكن زميلك من قبل في صحة أفضل من اليوم ، ولكنه يطلب منك أن تداري عليه وتعرض سمعتك للخطر أمام مديرك . بصريح العبارة ، فإنه يطلب منك الكذب من أجله وربما لن يفعل هو نفس الشيء إذا طلبته منه ، والأهم من كل ذلك أن حبه لك لن يزداد أو ينقص إذا رفضت .

الرد : " لا أشعر بالارتياح تجاه ذلك ، لِمَ لا تترك رسالة للمدير ؟ " .

تنبيه : لا تتنازل عن مبادئك في سبيل التغطية على شخص آخر .

السيناريو

" من فضلك أرسل لى رسالة عبر البريد الإلكتروني مدوناً فيها الأرقام الموجودة في ملف " فريمان " الذى كنت أعمل عليه قبل أن أتسلم وظيفتي الجديدة . سوف أرد هذه الخدمة " .

تحليل الحدث : إنك تتعامل مع بيانات ومعلومات حساسة وسرية ، وتعرف أنه يفترض بك عدم إفشاء أى تفاصيل عنها ، وبالتأكيد تلك المواد التى يريدها زميلك السابق .

الرد : " إذا أرسلت لك ما تريد ، فقد أفقد وظيفتى ، وأنت بالطبع لا تحب لى ذلك " .

تنبيه : احم مركزك داخل الشركة ؛ فليس هناك شىء يستحق هز الثقة فيك ، مهما كان المقابل .

السيناريو

" هلا مكثت معى الليلة حتى ننتهى من هذا البرنامج ؟ " .

تحليل الحدث : إنه يعمل فى هذا البرنامج منذ شهور ، ولقد كرست له وقتاً أكثر مما كنت تريد وأسهمت فيه بإسهامات ملحوظة ، ومن المشكوك فيه أن تشكل بضع سويعات أخرى أى فارق ، وإذا كان ذلك الوقت مفيداً لهذه الدرجة ، فيمكن للآخرين معالجة أمر أى بيانات ناقصة .

الرد : " إن البرنامج يبدو مكتمل العناصر ، ويمكنك إنهاؤه بدونى " .

تنبيه : ذكر نفسك أنك قد فعلت واجبك وتركت بصمة واضحة على البرنامج .

السيناريو

" هـل يمكـن أن تعطينـى وصـفة كعكـة الشـيكولاتة بالبنـدق التـى أحضرتـها الأسبوع الماضى ؟ " .

تحليل الحدث : تنهال عليك المكالمات فـى النهـار فتقطـع حبـل أفكـارك وانـدماجك فـى العمـل ، ويتحـدث المتصـلون بـلا انقطاع ، ولا يحترمون حقيقـة أنـك تعملـين مـن المنـزل ؛ حيـث يسود مفهوم خاطئ بأن لديك وقت فراغ كبيراً . وأنت لا تريـدين أن تبدى وقحة أو تشعرى الآخرين بأنـك تمـنين علـيهم ، ولكـن كل ما فى الأمر أنـك لـن تنجـزى شـيئاً إذا توقفـت عمـا تفعلينـه وأخـذت تبحـثين عـن وصـفة طعـام أو جـدول مواعيـد التوصـيل بالسيارة الذى أضاعته صديقتك .

الـرد : " لا أسـتطيع إعطـاءك إياهـا الآن ؛ فأنـا مشـغولة حقاً ، سوف أتصل بك الليلة " .

تنبيه : عادة ما يجد الناس صعوبة فى فهم معنى العمل مـن البيت إلا إذا وضعت حدوداً تجعـل المكالمـات والأمـور الشخصـية ممنوعة فى الساعات التى تجلسين فيها على المكتب . يجـب أن تكونى حازمة فى مواجهة مشتتات الانتباه حتى يحترم الآخـرون أهدافك والضغوط الواقعة عليك .

○ السيناريو

" نحتاج للمساعدة فى الحفل الخيرى الذى تقيمه الشركة لجمع التبرعات للقيام بالإجازة السنوية . أى دور تودين القيام به ؟ " .

تحليل الحدث : عندما يطلب منك مد يد المساعدة ، ذكر نفسك والشخص الذى يطلب منك ذلك بأنك لن تستطيع إدخال مهمة أخرى إلى حياتك المشحونة بالفعل بالعمل .

الرد : " إننى مشغولة جداً ، ولا أستطيع إيجاد وقت فراغ لأى عمل آخر " .

تنبيه : كتابة جدول بمواعيدك والتزاماتك ووضعه على حاسوبك أو فى مكان عملك سوف يحميك من الوقوع فريسة المواقف غير المتوقعة التى تفيد أشخاصاً آخرين ولا تفيدك أنت . ويمكنك دائماً أن تسهم دون تولى مهمة تستهلك وقتك .

○ السيناريو

يتوسل إليك أعضاء جماعتك المهنية (لتكن فى مجال الاستثمار أو أى مجال آخر) قائلين : " لا يمكنك الرحيل وتركنا ، من فضلك ابق معنا " .

تحليل الحدث : لقد انضممت إلى هذه الجماعة من عدة سنوات مضت ، وأعضاؤها يشعرون بأنهم أسرة واحدة . ولكن ، وما أدراك ما لكن : لقد كنت تعانى بسبب الوقت الذى كنت

تضييعه فـى الإعـداد علـى حسـاب عملـك ، وكـذلك المعلومـات والنصائح القيمة التى كنت تقدمها ولا تحصـل فـى مقابلـها علـى الكثير . باختصار ، لم تجد المقابل المناسب لا لوقتك الذى كنـت تهدره ولا لمعلوماتك ونصائحك القيمة بـرغم محاولاتـك لمعادلتهمـا بالشعور الذى ستحس به عندما تخذل الأعضـاء الآخـرين . وبعـد سنوات من انضمامك لهم تبين لك أن إسـهاماتك أكـبر قيمـة ممـا تحصل عليه فى المقابل .

الرد : " كـلا ، لا أسـتطيع البقـاء أكثـر مـن ذلـك ، سـوف أفتقدكم وأفتقد اجتماعاتنا " .

تنبيه : إن وقتك هو ثروتك الحقيقيـة ، وبمجـرد أن تسـترد تلك الساعات ، لن تشعر بالغربة لفترة طويلة .

السيناريو

" إن صديقتى تؤلف كتاباً ، فهلا اطلعت على المسودة وأخبرتها بمـا ينبغى عليها فعله ؟ " .

تحليـل الحـدث : إنـك تعملـين فـى مراجعـة الكتـب (المحاماة ، الطب ، الهندسة ، التشييد والبناء ، الكهربـاء) . ولا تطلبين من صديقتك الطبيبـة الكشـف علـى إحـدى صـديقاتك الأخريـات مجانـاً ، ولكـن كـثيراً ـ وبـبراءة ـ مـا يطلـب النـاس النصيحة والخدمات دون إدراك أو فهم أن مسـاعدتك أو خـدمتك ليسـت شـيئاً بـدون مقابـل ، وخاصـة عنـدما تقدمينها لشـخص

لا تعرفينه . اشرحى لصديقتك بهدوء أن ذلك هو العمل الذى تكسبين منه المال ، وأنك لا تستطيعين العمل مجاناً .

الرد : " كم كنت أتمنى مساعدة صديقتك ، ولكن ليس لدى وقت حالياً " .

تنبيه : إن الخضوع لن يوفيك أجرك .

○ السيناريو

" يجب أن تغير موعد إجازتك . إننا نريدك أن تحضر جلسة مناقشة الخطة الختامية السنوية " .

تحليل الحدث : إنك تود حضور هذا الحدث المهم ، ولكنك قد حددت موعد إجازتك السنوية منذ ثمانية أشهر ـ قبل إعلان موعد الجلسة بوقت طويل ، وقد أكدت الحجز فى الفندق الذى ستقيم به ودفعت المصاريف . إن حضورك مهم ، ولكنه غير ضرورى ، ومع ذلك تشعر بأنك ستفقد شيئاً أو سوف يفتقدونك ، بيد أن إلغاء إجازتك فى هذا الوقت يعد أمرًا غير معقول وعلى من تعمل لديهم أن يتفهموا ذلك .

الرد : " إننى فى حيرة من أمرى ، ولكننى لا أستطيع الحضور معكم هذا العام . سوف أحرص على وجود شخص مطلع على كل التفاصيل فى القسم الذى أعمل به وأجعله ينوب عنى " .

تنبيه : إذا استسلمت للضغوط فسوف يكون العمل مقدماً دائماً على حياتك الشخصية .

السيناريو

" **يجب أن تقول لى ما إذا كان من الأفضل لى أن أقبل هذه الوظيفة أو أرفضها** " .

تحليل الحدث : إن هذا الشخص يريد أن يحملك مسئولية اختياراته ، فلا تنسق وراءه . فإذا قبل الوظيفة وأعجبته ، فسوف يقول إنه هو من اتخذ هذا القرار ، أما إذا عافها ، فسوف يقول إنه خطؤك ، وسوف تسمع تلك المقولة ، ربما لفترة طويلة .

الرد : " كلا ، إنه قرارك أنت ويجب أن يكون نابعاً منك لا من غيرك " .

تنبيه : بصفة عامة لن تنال الثناء على القرارات الجيدة التى تساعد الآخرين على اتخاذها ، وفى الوقت نفسه سيلقى اللوم عليك فى القرارات التى يتبين فيما بعد أنه كان يجانبها الصواب .

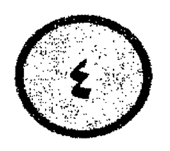
السيناريو

" هل تستطيعين الحضور إلى العمل فى عطلة نهاية الأسبوع ؟ " .

تحليل الحدث : بالطبع ؛ فإن الأموال الإضافية مغرية ، ولكن ذلك سيتسبب فى تعاسة زوجك أو أحد أطفالك ، وسوف يتحتم عليك تغيير خطط كنت قد وضعتها معه أو إخلاف وعد كنت قد بذلته له ـ كأن تشاهدى مباراة كرة قدم يلعبها ابنك أو تأخذيه فى رحلة صيد أو إلى السينما .

الرد : " لا أستطيع حقاً " .

تنبيه : " من المهم جداً بالنسبة لك ولهؤلاء الذين تحبينهم أن تلتزمى بالحفاظ على التوازن فى حياتك ؛ فالحياة المتوازنة هى الحياة المثلى .



أناس صعبو المراس حقاً

ليس من السهل قول " لا " بغض النظر عمّن يوجه لك السؤال أو الطلب ، والشيء المحير هو حقيقة أنك تنجح فى كثير من المواقف فى قول " لا " لرئيسك فى العمل أو والدك أو والدتك بشكل يفوق نجاحك فى قول تلك الكلمة للشخص الذى استأجرته لإصلاح ظهر قاربك أو صبغ شعرك ـ وتكاد لاتعرفه . وهؤلاء الذين يريدون بيع بضاعتهم ، أو إنهاء صفقاتهم ، أو الحصول على توقيعك بالتبرع لصالح جهة ما أو الاشتراك فى صحيفة معينة ، يتعاملون معك وهم واثقون من أنفسهم وبشكل ينم عن صدقهم ـ أو هكذا يتظاهرون ـ حتى تصبح عجينة طرية فى أيديهم . وفى أحيان أخرى تخور مقاومتك أمام إلحاحهم المتكرر . وبرغم أنه من الصعب القول بأن جميع مندوبى المبيعات يفعلون ذلك ، إلا أن بعضهم يلجأ بالفعل لتلك الطرق .

فالشخص القوى يجعل رفض طلبه يبدو كما لو أنك تحاول تسلق جبل من الجليد دون أدوات مناسبة ؛ حيث تنزلق قدمك لتعود للخلف كلما اتخذت خطوة للأمام ، وعندما تعتقد أن شخصاً ما يعرف أكثر مما تعرف أنت ويتحد هذا الاعتقاد مع ضعف ثقتك فى نفسك ، فسوف تحجب سحب الخوف قدرتك على تحديد ما تريد ؛ فقد تعرف صاحبة محل المنتجات الصوفية عن المشغولات الصوفية أكثر مما تعرفين ، لكن ذلك لا يعنى أنه بإمكانها أن تفرض عليك لون أو طراز السجادة التى تناسب منزلك على النحو الأمثل . بيد أنك قد تنصاعين لاختيارها .

فى كثير من الأحيان توافق على ما يعرض عليك لأنك تعتقد أن ذوق شخص آخر أفضل منك أو أنه أكثر منك خبرة ؛ حيث تسمح للآخرين بأن يضغطوا عليك ويستفزوك ؛ لا تفصح عن رأيك وينتهى بك الأمر بالشعور بالغيظ ، معاتباً نفسك فيما بعد : " آه لو قلت " لا " " . لقد حان الوقت لتمارس قول " لا " مع هؤلاء الذين يحاولون التأثير على قرارك .

بيعك قائمة بضائع

عمال الصيانة يفرضون عليك المواعيد التى يريدونها ، والمقاولون يخبرونك بما يجب عليك فعله ، ويحاولون إقناعك بعمل تجديدات لم تفكر فيها من قبل ، ومندوبو المبيعات مدربون على التحدث إليك بمعسول الكلام لإقناعك باقتناء أشياء لا تحتاج إليها ، أو ليس لها استخدام معك أصلاً ، وبعدما تقتنع بشراء منزل ما تجد أنك قد خدعت فيه وتشعر بالغيظ من نفسك ؛ حيث كان إحساسك يحثك على الرفض والثبات فى

وجه الإغراءات ، ولكنك لم تفعل ، أو لم تستطع أن تفعل ، فإذا قلت " لا " فلن يسمعك هذا الشخص اللحوح ، أو سيتظاهر بذلك .

لو لم يكن لهم مصلحة فيما يحاولون بيعه لك ، لما ألحوا عليك فى السؤال . عليك أن تثق فى نفسك وتحتمى بغرائزك كيلا تكون شخصاً يسهل خداعه .

إن معرفة ما تريد وجمع المعلومات عنه سوف يعمل على تقليل اضطرابك ، ولكى تتغلب على تبجح مندوبى المبيعات ، عليك اتباع الوضوح والمباشرة معهم ؛ فحينما تقول لأحدهم " لا " بقوة ، فسوف توقفه عند حده ، وخاصة إذا خرجت منك بصورة قاطعة حيث لا تترك له فرصة لمعاودة الحديث فى هذه النقطة . قد تلاحظ أن الأسلوب اللطيف الذى كان يعاملك به فى البداية قد بدأ يتلاشى ، وأن هؤلاء الأشخاص اللحوحين قد بدأوا يصبحون عدوانيين عندما تقول لهم كلمة " لا " ، وعندما تقوى مهارتك فى قول " لا " ، ستجد أن احتمالات قبولك لما يعرض عليك قد قلت ، وأنك قد أصبحت أكثر فهماً لمحاولات خداعك .

السيناريو

بينما تعضين شفتيك وتقتربين من خبيرة التجميل تقول لك : " إنك تبدين رائعة فى هذا اللون ؛ فهو متناسق مع لون عينيك ويجعلك جذابة ، فهل أضع لك بعضاً منه ؟ " .

تحليل الحدث : تلك المرأة الأخاذة الواقفة خلف علب مساحيق التجميل قد أغرقت خديك بطبقة كثيفة من أحد الألوان الجديدة ، ووضعت طلاءً يتماشى مع هذا اللون على شفتيك . إنك لم تضعى أبداً مثل هذا اللون المستفز على وجهك ولست مقتنعة بأنك ستبدين متألقة فيه بالرغم من الثقة التى تبديها خبيرة التجميل هذه وهى تمتدح تلك المستحضرات . ببساطة إنك تشعرين بأنها لا تناسبك .

الرد : " كلا " .

تنبيه : على عكس الوالدين أو الأصدقاء أو حتى زملاء العمل ، فإنك لست مضطرة لإبداء أعذار أو شرح أسباب ، وبالتأكيد لا يجب عليك القلق خشية إيذاء مشاعرهم ، فإذا ساورك أدنى شك فى اقتناعك بأحد مساحيق التجميل ، فغالباً ستلقينه فى آخر الدرج بجانب المساحيق التى ضغط عليك الآخرون لشرائها ولم تقولى لهم " لا " .

السيناريو

تلح عليك موظفة المبيعات فى قسم الملابس الرياضية قائلة : " سوف تندمين إذا لم تشترى هذا الرداء . إنه متعدد الاستخدامات والجميع يرتدونه " .

تحليل الحدث : إن وظيفتها هى بيع بضاعتها لك - وأن تبيع لك أكبر قدر ممكن منها ، وهى من النوع الذى سيخبرك بأنك تبدين رائعة فى رداء سباحة فاضح ، ربما يكون وكيل المشتريات فى المحل قد اشترى الكثير من البضائع وقد تلقت موظفة المبيعات تعليمات بأن تضغط عليك حتى تشترى أى رداء تقيسينه ، أو ربما تعمل بالعمولة ؛ كلما باعت كمًا أكبر من الملابس ، زاد راتبها الشهرى ، وقد قضت وقتاً طويلاً معك وهى تعرض عليك مقاسات وألوانًا مختلفة فى حجرة قياس الملابس . لذا فإنك تشعرين بأنه يجب عليك شراء شىء ما .

الرد : " كلا ، ولكنى سوف أفكر فى الأمر " .

تنبيه : إن وظيفتها هى أن تساعدك ، ولا بأس بأن تخرجى من المتجر دون شراء شىء ، فقبل أن تصلى إلى الرصيف ، ستنشغل بمساعدة زبون آخر ، وإذا حدث بعد ذلك وشعرت بالندم على عدم شرائك للرداء فيمكنك عندئذٍ العودة للمتجر وشراؤه .

تحليل الحدث : لقد كنت تبحثين عن منزل منذ شهور . وبينما يريد الوسيط أن يبيع أى منزل لك ، فإنك تريدين العثور على المنزل الذى تحلمين به ، وهذا المنزل لا تنطبق عليه مواصفات منزل أحلامك تماماً ولكنه قريب منها ومغر ، وتشعرين بالتذبذب بين فكرة الرفض والقبول بهذه الصفقة الخاسرة (المنزل ضيق والمطبخ فى حاجة للتجديد) . فببساطة قد يكون ما تريدينه ليس له وجود فى عالم الواقع ، وربما تعتمدين على خبرته ومعرفته بالمنطقة ، وقد يؤثر على قرارك خاصة عندما يقول لك إن شخصاً آخر يحاول شراء هذا المنزل ، كما أنك تخشين أيضاً أن يظن هذا السمسار أنك صعبة المراس .

الرد : " لننظر فى الأمر لاحقاً " .

تنبيه : لا تقلقي من الانطباع الذى يكونه سمسار العقارات عنك أو من تلقيه عرضًا آخر واستخدامه كسلاح في يده يضغط به عليك ، ولا توافقي ، فمتى وجدت ما تريدينه فسوف تقبلين به وأنت سعيدة .

السيناريو

" عليك أن تخفض السعر الذى تطلبه في منزلك (شقتك) حتى تجد من يشتريه " .

تحليل الحدث : لقد درست السوق وعرفت أسعار بيع العقارات المماثلة فى المنطقة . ومع الوضع فى الاعتبار حالة وموقع هذا المنزل فإن السعر الذى تطلبه مناسب تماماً ولا تجد

مشكلة فى الانتظار ، ولكن السمسار لا يريد الانتظار ؛ فهو يرى أن عملية بيع المنزل لا تسير بالسرعة الكافية ؛ إذ إنه يريد الحصول على عمولته بأسرع ما يمكن .

الرد : " كلا ، إننى متمسك بهذا السعر ، وأنا واثق من أننى سأجد من يشتريه به " .

تنبيه : إذا أديت واجبك وكنت مقتنعاً بأنك ستحقق هدفك ، فلا تلقى سلاحك من يدك ، وإذا تغيرت الظروف واحتجت إلى المال بسرعة ، فيمكنك حينئذ أن تخفض السعر الذى تطلبه عندما تريد ، وليس عندما يريد السمسار .

○ السيناريو

يحاول مهندس المناظر الطبيعية إقناعك بزراعة ثلاث أشجار إضافية فى حديقة بيتك الأمامية ، ولكى يذكرك بأنه هو صاحب القرار فيما يخص المساحة الواقعة خارج المنزل ، فإنه يقول : " لن تندم ، فأنا أعرف ما أتحدث عنه " .

تحليل الحدث : لقد كانت الخطة الأصلية تقضى بزراعة شجرة واحدة ومجموعة من الشجيرات العشبية . لكن الفكرة تغيرت الآن إلى أخرى . أكثر تكلفة . لقد أعجبت بخطته الأولى وإنك لتتساءل ما إذا كان محقاً ؛ حيث يفترض به أن يكون خبيراً . وما تريد معرفته حقاً هو ، إذا كان ماهراً فى عمله ، فلماذا لم يقترح زراعة الأشجار الثلاث منذ البداية ؟ وما الذى

جعله يعتقد أنك ستوافق على دفع مئات الدولارات الإضافية فـى شىء مكلف مثل هذا ؟

الرد : " كلا ، يمكننا زراعتها لاحقاً " .

تنبيه : عادة ما تنمو الأشجار بسرعة ، فـانتظر لموسم آخـر حتى ترى ما إذا كانت هناك مساحة لزراعة أشجار أخرى ؛ فقد لا تحتاج إلى زراعة المزيد من الأشجار .

○ السيناريو

" لقد كنت أتابع هذا السهم منذ فترة وقد تبين لى أن مكسبه مضمون ، فهل أشترى لك خمسمائة سهم ؟ " .

تحليل الحدث : لقد أثبت سمسار الأسهم الذى تتعامل معه كفاءته فى عدة عمليات ، ولكنه أيضاً فشل فى بعضها حيث وعدك بأرباح لم تتحقق ، لذا عليك أن ترجئ هذه الصفقة حتى تتقصى الحقيقة بنفسك .

الرد : " ليس بعد ؛ فأنا أريد أن أنظر فى الأمر أولاً " .

تنبيه : احذر المكاسب التى يقال لك إنها أكيدة ؛ إذ لا يوجد مكاسب أكيدة أبداً .

السيناريو

" أهلاً ، إننى أتصل بك لكى تحدث معلوماتك فى دليل الخريجين ، وأعرض عليك نسخة " .

تحليل الحدث : بمجرد أن تأكدت أن المتصل يريد تحديث الدليل بالفعل (عن طريق طلبك منه أن يقرأ عليك البيانات المدونة تحت اسمك) وصادفت ووافقته على تحديث البيانات ، بدأت نغمة البيع ؛ ينبغى أن تكون على اتصال بزملائك ؛ يعتبر الدليل أداة قيمة للعمل ؛ لا يمكنك أن تتخيل مدى فائدته . التكلفة زهيدة . ماذا حدث للعرض المقدم فى بداية الحوار الذى جعل الأمر يبدو وكأنه سيعطيك نسخة مجانية ؟

الرد : " كلا ، وشكراً ؛ فأنا لا أحتاج للدليل " .

تنبيه : قم بطرح الكثير من الأسئلة . من الذى ينشر الدليل ؟ هل يذهب المال إلى الجامعة ؟ هل التكلفة شاملة الضرائب ؟ يتم إصدار دليل الجامعات فى معظم الأحيان بهدف الربح من قبل شركات ليست لها علاقة بالجامعة الأم .

السيناريو

" الجميع يشترون جهاز الإرشاد الملاحى . لا يمكنك شراء سيارة جديدة دون شراء هذا الجهاز وسوف تسعدين بامتلاكه ؛ حيث لن تتوهى مرة أخرى " .

تحليل الحدث : لقد طلبت شراء العديد من الأجهزة التكميلية ، ولكن موظف المبيعات يحاول إقناعك بشراء جهاز آخر . إذا حددت ما تحتاج إليه سيارتك قبل الشراء ، فسوف تعرفين الأجهزة الضرورية وغير الضرورية .

الرد : " لا وشكراً . لقد كتبت فى القائمة ما أحتاج إليه لسيارتى " .

تنبيه : لا تخدعك مقولة موظف المبيعات : الجميع يقتنونه .

السيناريو

تقول لك خبيرة التجميل بلهجة حازمة تنم عن أن الأمر غير قابل للنقاش : " سوف نصبغ شعرك اليوم " .

تحليل الحدث : بجانب التكلفة الإضافية التى ستضاف على فاتورة حسابك ، فقد تكون خبيرة التجميل تلك تشعر بالملل من عدم وجود الكثير من الزبائن فى ذلك اليوم وتريد شغل نفسها لبعض الوقت ، أو ربما ترى حقاً أن شكلك سيكون أفضل بعد صبغ شعرك بلون فاتح أو بلون بنى . وإذا ترددت ، فإنها تأخذ خطوة للأمام وتقول لك " لقد تحدثنا عن ذلك بالفعل ، فلنقم بصبغ الشعر ، هيا " ، ولكنك لست متأكدة من قرارك .

الرد : " كلا ، ليس اليوم " .

تنبيه : حتى إذا بدا أن إحداث تغيير فكرة جيدة فى لحظة معينة ، فلكى تتجنبى صدمة التغيير الشامل أو لتجنب التهرب من الأصدقاء حتى يتعودوا على ما فعلت ، عليك الانتظار حتى الزيارة القادمة لمركز التجميل حتى تفكرى بترٍو فى هذا التغيير كى تتأكدى من أنك تريدينه بالفعل .

السيناريو

" متى ستبدأ الحزمة التدريبية التالية التى تستمر لعشر جلسات ؟ " .

تحليل الحدث : لقد أنهيت للتو الجلسة الثانية من جلستين مجانيتين ، تشجيعاً لك على التحاقك بالمركز . تبلغ تكلفة الحزمة التدريبية ٢٥٠ دولاراً وتشعر بأنك مدين للمدرب ، الذى بذل مجهوداً معك ، وإذا لم تشترك فى الحزمة ، فإنك تخشى ألا يتقاضى أجراً .

الرد : " كلا ، ليس بعد . سوف أنتظر لأرى كم مرة سأستطيع المجىء إلى هنا " .

تنبيه : تعتبر الجلسات المجانية دعوات تمهيدية للانضمام إلى الجلسات غير المجانية ؛ حيث تعمل على إغرائك بالاشتراك فى المركز الرياضى لإنفاق المزيد من المال ، لذا إذا لم تكن تريد مدرباً شخصياً وإذا لم يكن لديك المال الكافى ، فلا تحول صفقة رابحة (جلسات مجانية) إلى صفقة خاسرة (عشر جلسات لا تحتاج إليها ولا تستطيع تحمل ثمنها) ، كما أن المدرب معين

فى المركز ، لذا فإنه تقاضى أجره بالفعل مقابل الوقت الذى قضاه معك .

السيناريو

" هذا هو أفضل مكان لقضاء الإجازة فى المنطقة . إنها صفقة رابحة " .

تحليل الحدث : لقد رتب مندوب السياحة رحلة فاخرة وساحرة ، ولكنك تختلف مع هذا المندوب حول تعريف كلمة " صفقة " ؛ فتكلفة الرحلة أكثر بكثير من المبلغ الذى حددته أو الذى تخصصه لقضاء الإجازة ، وبالتالى لن يتبقى شىء لإنفاقه هناك ، فمع أنك تحب قضاء الإجازة على تلك الجزيرة الجميلة النائية ، إلا أنك لا تستطيع تدبير تلك النفقات الباهظة .

الرد : " كلا ؛ إنها مكلفة جداً " .

تنبيه : لماذا تهتم بما يعتقد مندوب السياحة أنه الأصلح لك ؟ ذكره بما طلبته منه ، أوجد مندوبًا آخرًا يحجز لك مكانا تقضى فيه إجازتك ، أو تصفح شبكة الإنترنت لتحجز بنفسك .

السيناريو

يقول لك موظف المبيعات إن غسالة الأطباق ، السيارة ، التلفاز ، " مضمونة فى حالة حدوث أى أعطال من أى نوع " .

تحليل الحدث : إذا كنت متردداً فى اتخاذ القرار بالشراء ، فإنك عندما تسمع كلمة " ضمان " ، تضعف مقاومتك وشكوكك ، فمع الضمان تشعر بالاطمئنان أن المنتج لن يسبب لك متاعب ، وإذا حدث به عطل ، فلن يكلفك إصلاحه شيئاً ، ولكن لم يلح عليك موظف المبيعات لتوقيع عقد الصيانة ؟

الرد : " إذا كان المنتج مضموناً ، فلماذا أحتاج لتوقيع عقد الصيانة ؟ " .

تنبيه : يجب أن تتوخى الحذر عند سماعك كلمة ضمان . ابدأ بطرح الأسئلة على نفسك وحدد ما إذا كنت أنت نفسك راضيًا عن المنتج ، وما إذا كان المتجر يقبل برد أو استبدال البضاعة المباعة .

○ السيناريو

" لم يبق من هذا الجهاز إلا القليل . وبكل صدق ، لو أننى كنت مكانك لما فوّت فرصة شرائه " .

تحليل الحدث : لقد راج هذا الجهاز وأصبح الجميع يودون اقتناءه ، والحصول عليه يزداد صعوبة يوماً بعد يوم ، ولكن مثل معظم الأجهزة الحديثة سوف ينخفض سعره بعد فترة وجيزة ، فهل تفكر فى شرائه لأنك تحتاج إليه أو تحبه أم لأن أصدقاءك وجيرانك قد اشتروه ؟ هل يحتمل أن تكون قد وقعت فريسة لحب اقتناء ما يقتنيه الأصدقاء والجيران بغض النظر عن أهميته ؟

الرد : " شكراً ، ولكننى سأنتظر حتى ينخفض سعره " .

تنبيه : احذر مندوبى المبيعات الذين يستخدمون كلمات مثل " صدقنى " و " بكل أمانة " " وتذكر أن وظيفته هى بيع بضاعته .

تسيير الأمور - على طريقتك

موظفو التسويق عبر الهاتف يلتهمون وقتك ، جليسة الأطفال تدير جدول مناسباتك الاجتماعية كما تريد ، النقاش يختار لك الألوان التى يريدها ، السباك يأتى فى الوقت الذى يراه هو مناسباً ، وعندما تضعف تجد أنه قد تم استغلالك أو استفزازك لاتخاذ قرارات أدت إلى نتائج غير مرضية . وعندما تذعن ، تشعر بالغضب أو ربما الحنق لأنك خجلت من قول " لا " إن الصلابة مطلوبة عندما تريد السيطرة على شىء تعتمد علىٍ الآخرين فى تنفيذه ؛ فهم يحاولون تنفيذ عملهم ، ولكنهم كثيرا ما يبدون قلقاً مبالغاً فيه بخصوص مدى تأثير النتائج عليك . من المهم أن تعى أنهم سوف ينتقلون إلى مهمة أخرى بعد إنهاء مهمتهم معك وسوف يتركونك وحدك تعانى من آثار انسياقك وراء اقتراحاتهم ، والأسئلة والردود والتنبيهات الواردة فى الجزء التالى ، والتى تنطبق على كثير من المواقف التى تتعرض لها من حين لآخر ، سوف تحميك من الاستسلام لهؤلاء الذين يمكن أن يسببوا لك الإحباط أو الغيظ .

السيناريو

" إننا نقوم بعمل استطلاع للرأى لن يأخذ وقتاً طويلاً ، وأود أن أطرح عليك بضعة أسئلة قليلة ؛ لن آخذ من وقتك سوى دقيقتين " .

تحليل الحدث : ماذا جرى لخدمة المكالمات الممنوعة التى تقدمها الحكومة ؟ لقد اشتركت فى هذه الخدمة لتتأكد من عدم إزعاجك بمثل هذه المكالمات ؛ حيث يتصل بك موظفو التسوق عبر الهاتف أو مسئولو البرامج المحلية العامة فى جميع الأحوال ؛ فهم يتصلون بك أثناء تناولك للعشاء أو خلال مشاهدتك لبرنامجك التليفزيونى المفضل ويقولون لك بكل جرأة إن خدمة المكالمات الممنوعة لا تنطبق عليهم . بعضهم يغرونك بوعدك بالفوز برحلة مجانية أو أموال فقط إذا استمعت لهم لمدة دقيقة واحدة . وتتردد لأنك طالما اعتقدت إن إغلاق سماعة الهاتف فى وجه شخص ما عمل غير لائق بالمرة ، ولكن إذا بدأت الاستماع ، فإن الفترة القصيرة ستطول والأسئلة تكون إما شخصية جداً أو كثيرة جداً - أكثر من مجرد " استطلاع قصير للرأى " الذى زعمه المتصل عندما رددت على الهاتف .

الرد : " كلا ، ولا تتصل هنا مرة أخرى " ، أو ببساطة ضع سماعة الهاتف .

تنبيه : موظفو التسوق عبر الهاتف المتطفلون وهؤلاء الذين يجمعون المال للجمعيات الخيرية من خلال الهاتف يمثلون أرضاً خصبة لتقوية مهاراتك فى قول " لا " ، فاحتمالات عدم التحدث مع نفس الشخص أقل من الصفر . إذا لم تستطع

قول " لا " ، ضع سماعة الهاتف ؛ فالمتصل هو من يتصف بالوقاحة ، وليس أنت .

السيناريو

" أهلاً ، إنني أتصل بك من الفرع المحلى لـ ..... إننا فى حاجة ماسة إلى مساعدتك " .

تحليل الحدث : سواء كان محلياً أم غير محلى ، يستحق اهتمامك أم لا يستحق ، فإن المكالمات غير المرغوبة من أناس لا تعرفهم أو مؤسسات خيرية لا توجه إليها تبرعاتك ينبغى صدها ؛ ففى عالمنا المعاصر يستحيل التمييز بين الحقيقة والخداع ، وقد تثرى شخصاً محتالاً إذا ما خدعك كلامه .

الرد : " كلا ، توقف عن الحديث هنا . إننى لا أقبل الاتصالات التى تطلب تبرعات . أخرجونى من قائمتكم " .

تنبيه : إن الاتصال من أجل جمع التبرعات يعتبر تدخلاً فى خصوصياتك ، فأياً ما كان يعرضونه أو يطلبونه فإنه على الأرجح ضرب من الاحتيال .

○ السيناريو

" إن العمّال جاهزون للبدء ، وسوف يصلك فريق العمل فى الساعة الثامنة والنصف من صباح يوم الاثنين " .

تحليل الحدث : لقد انتظرت شهوراً طوالاً أن يحدد لك المقاول موعداً ، وفجأة يقرر بدء العمل دون سابق إنذار . ربما يكون قد حدث الآتى : فجأة وجد أن عماله بلا عمل لمدة يوم وينبغى عليه دفع أجرهم عن هذا اليوم . هذه ليست مشكلتك ، حيث ستحتاج نصف يوم لكى تخلى المنطقة التى سيعلمون فيها وسوف تكون مشغولاً فى ذلك اليوم فى قضاء مصالح خارج المنزل . باختصار سوف تكون مجبرا على تغيير خططك .

الرد : " كلا ، يجب أن تخبرنى قبلها ببضعة أيام " .

تنبيه : إنه يعمل لديك ، وأنت من تدفع له الأجر ، كما أن ما يقوله يعد شيئاً غير معقول .

○ السيناريو

" هذا اللون سوف يضفى لمسة جمال على الحجرة ، ألا تعتقدين ذلك ؟ " .

تحليل الحدث : إنك الآن تعاينين الأمر ، كلا ، إنك لا تعتقدين ذلك . بل تعتقدين العكس ـ فاللون قاتم جداً ، فاتح جداً ، لا يتناسب مع لون الأثاث . لقد كانت تعليماتك للنقاش

واضحة : ضع عينة على الحائط قرب المطبخ ، ولكنه لم يبال بما قلته له ودهن حائطين قبل أن ترى اللون ، وسوف يحاول إقناعك بأنه سيعجبك ، ولسوف يصر على أنه لا يستطيع تغييره ... لقد فات الأوان ، انقضى النهار ، لقد أنهيت دهان نصف الحجرة ، لقد اشتريت دهان الحجرة كلها ـ وسوف يؤكد لك أنك ستعتادين على هذا اللون ، ولكنك لا تتقبلين أياً من أعذاره . ينبغي أن تحصلي على ما طلبته وأى نقاش محترم يعرف ذلك .

الرد : " كلا ، إنه ليس ما أريد ، ولن أستطيع التعايش معه " .

تنبيه : إنه مخطئ ، وأنت محقة . فلا تتراجعي عن موقفك ، وإذا فعلت فسوف تتذكرين في كل مرة تدخلين فيها هذه الحجرة كيف سمحت له بإخضاعك لرغباته .

○ السيناريو

يخبرك المسئولون فى شركة الهواتف أن فنى الصيانة سوف يصل إلى منزلك فيما بين الساعة التاسعة والخامسة أو فيما بين الثامنة والثانية أو ما إلى ذلك من المواعيد المتفاوتة التى تبعث على السخرية .

تحليل الحدث : يعتقد المسئولون فى شركة الهواتف أن وقتك ملك لهم ؛ حيث ستضطر لانتظار فنى الصيانة لست ساعات أو أكثر وتشعر بأنك مقيد طوال هذه الفترة . إذا كانت لديك أشياء أكثر أهمية يجب عليك فعلها فى ذلك اليوم أو تلك

الليلة ، فاطلب منهم مراعاة ألا يكون الوقت مطاطاً بهذه الصورة .

الرد : " هذا غير معقول . يجب أن تضيقوا مساحة الاحتمالات " . (سوف يحاول البعض فعل ذلك ، لذا فالأمر يستحق الحزم من جانبك) .

تنبيه : قلما يؤدى إصرارك إلى إلحاق الضرر بأحدهم ، وخاصة إذا كنت تدفع أجر الصيانة الشهرية ، فالشركة تعرف أنك قد تتحول إلى التعامل مع منافس آخر لها .

○ السيناريو

يقطب الطبيب جبينه لكى يبين لك خطورة الأمر التى يستشعرها ويقول : " يجب أن نجرى العملية فوراً ـ فى غضون الأسبوعين القادمين " .

تحليل الحدث : لقد شعرت بالفزع والخوف من المرض وتثير فيك خبرة وسمعة الطبيب الرهبة التى تدفعك إلى طاعته فيما يقوله . لقد زكاه لك أصدقاؤك الذين تثق فى آرائهم الطبية ؛ حيث قالوا إنه الأفضل فى تخصصه ، ولكن ماذا لو كان مخطئاً ؟ فأعراض المرض معقدة وقد تعنى تشخيصاً مختلفاً يفيد فيه العلاج بالعقاقير أكثر من الجراحة ، ولكن الطبيب يقول لك إن تشخيصه صحيح ، وأن جدول مواعيد إجراء العمليات الجراحية به مكان غير مشغول يوم الأربعاء ، وهو يقصد بذلك أن

يجعلك تشعر بالامتنان له لأنه أدخلك ضمن جدول أعماله المزدحم .

الرد : " كلا ، أريد استشارة طبيب آخر ، حتى وإن كنت أعتقد أنه سيوافقك الرأى " .

تنبيه : لقد أرضيت غروره ، لذا سوف يرحب بعودتك إلى جدول عملياته الجراحية إذا قررت إجراءها ، كما أن الأطباء الأكفاء الناجحين لا يعترضون عادة على قيام المريض باستشارة أطباء آخرين .

○ السيناريو

" من فضلك أضف رقم تأمينك الاجتماعى تحت توقيعك " .

تحليل الحدث : يصر مندوب شركة النقل على أن الشركة لا تستطيع وضع أغراضك فى مخازنها دون كتابة رقم تأمينك الاجتماعى ، ولكن مع تفشى سرقة الهوية الشخصية ، ينبغى عليك ألا تكتب رقم تأمينك الاجتماعى على أوراق سوف يضعها العاملون فى شركة النقل أمامهم فى شاحنتهم بحيث يراها كل من هب ودب ، كما أنك لا تعرف سبب احتياجهم له . ألا يكفيهم وضع ممتلكاتك الثمينة فى مخازنهم ؛ بحيث لا تستطيع حتى الوصول إليها .

الرد : " كلا ، اتصلوا برئيسكم لأكلمه " .

تنبيه : زجر المرء لإيقافه عند حده قد يأتى بالنتائج التى ترجوها .

○ السيناريو

تختارين طبقاً كبيراً وإبريقاً فى متجر لبيع المقتنيات الأثرية وتقررين شراءهما ، ولكن صاحب المتجر يقول لك : " لا أستطيع بيع جزء من المجموعة دون آخر ؛ فالأطباق تكون مع هذا الطبق الكبير والإبريق مجموعة متناسقة ، ودائماً ما نبيع هذه الأشياء كمجموعة واحدة ، فهل تريدين شراءها كلها ؟ " .

تحليل الحدث : فى المحال الكبيرة وسلاسل المحلات قد يكون هناك مساحة قليلة للمقايضة ، على عكس المحال الصغيرة ، والكلمة التى تلفت الانتباه هنا هى " دائماً " ؛ فقد كان بإمكانه قول " إننى لا أبيع جزءًا من المجموعة دون جزء آخر أبداً " ليوصل لك نفس الرسالة ، لهذا عليك أن تصممى على رأيك .

الرد : " كلا ، إننى لا أريد المجموعة كلها ، ولكننى أريد هاتين القطعتين فقط " .

تنبيه : تعتبر الكلمتان " أبداً " و " دائماً " إشارتى خطر . فهما يستخدمان كأداتى تخويف لجعلك تشعرين بأنه لا مجال للتفاوض ، ولا يوجد شيء فى الحياة اسمه " دائماً " أو " أبداً " ؛ ولعل هذا يفسر السبب وراء التعبير الدارج " مستحيل أن يكون هناك مستحيل " ، وعندما تبدين أنك

لم تعودى معجبة بشىء ما ، فسوف تكون لك فرصة أفضل فى الخروج بما تريدين .

○ السيناريو

تقول جليسة الأطفال : " سيدة " كوك " لن أستطيع الحضور إلى منزلك حتى الساعة السابعة والنصف مساء السبت " .

تحليل الحدث : لقد اتفقت معها قبل على أن تكون فى منزلك فى تمام الساعة السابعة ، وأنت تحتاجين إليها ، بالإضافة إلى أن لديك حفلاً مفاجئاً يجب أن تستعدى له قبل السابعة والنصف ، وسوف تضعك فى موقف حرج ـ إذا سمحت لها بذلك ، فإذا وصلت جليسة الأطفال فى الوقت الذى تريدينه ، فسوف تنتابك العصبية لأنك تريدين الذهاب للحفل قبل وصول ضيوف الشرف ، أو سوف يتحتم عليك الانتظار حتى وقت متأخر وتفوتين على نفسك متعة رؤية وقع المفاجأة على صاحب الحفل .

الرد : " كلا ، الساعة السابعة والنصف ليس موعداً مناسباً " ، أخبريها بالسبب وذكريها بأنك كنت واضحة بخصوص المواعيد عندما تعاقدت معها " .

تنبيه : قول " لا " هنا يعمل على الحفاظ على هدوء أعصابك . لا تخشى التحدث بحزم ، ولسوف تحضر فى الوقت المحدد وإلا ستجدك قد استغنيت عنها وأحضرت البديل الذى

يناسبك . إنها تريد منك من المال ما يتناسب مع فترة عملها كجليسة أطفال ، كما تريد منك عدم التحدث مع والديها .

السيناريو

" نعم ، كنا قد اتفقنا ، ولكن سعر التكلفة ازداد والوقت ضيق جداً ؛ إن هذا الاتفاق يضرني حقاً ، كما أنني يجب أن أدفع أجور العاملين " .

تحليل الحدث : إن هذا الشخص الذى أبرمت معه هذه الصفقة عاطفي بشكل مفرط على حد وصفك له ، وسوف يستمر في قصته العاطفية التى يسوقها بقصد استدرار الشفقة والرثاء لحاله ، ومثل هذه القصص ـ خاصة عندما تتعلق بأمور مالية ـ تضغط على أزرار الإحساس بالذنب ـ وتضغط على قلبك . قد يكون صادقاً فيما يقول أو قد يكون مخادعاً ، ولكن هذه ليست القضية .

الرد : " كلا ، لن أدفع نفقات إضافية . لقد اتفقنا على السعر " .

تنبيه : اجعل الناثحين يقفون عند حدهم بقولك " لا " لهم بحزم قبل أن يسردوا قصصهم المثيرة للشفقة ويؤثروا على قرارك .

خاتمة

مراجعة النفس

ظاهرياً ، يبدو قول " لا " عملاً سهلاً ، ولكنك تتفهم العواقب المحتملة ـ إيذاء مشاعر الآخرين ، تعريض نفسك لخطر الفصل من العمل ، هجر أصدقائك ، إحداث شروخ نفسية في الأسرة ، أو رفض المقاول للمهمة التي اتفقت معه عليها . كما أنك تعرف أيضاً أن قولك " نعم " بصفة دائمة يرهقك بدنياً ونفسياً ويعرضك لنفس المخاطر .

نادراً ما يكون الرفض سهلاً ، وأحياناً يبعث على الشعور بعدم الارتياح ، ولكن قول " نعم " عادة ما يخلق مزيجاً من القلق والغضب والتوتر والندم والشعور بالعجز ، وهذا هو سبب ضرورة الاهتمام بأولوياتك ، معرفة ما تريد ، حتى لا تقع في فخ محاولة إسعاد الآخر وتجاهل احتياجاتك أنت .

فإذا بذلت الكثير من الجهد بحثاً عن القبول ، أو خوفاً من تكوين الآخرين فكرة سيئة عنك ، أو لتبدو شخصاً خيراً ، أو للمبالغة في رد الجميل لهؤلاء الذين قدموا لك يد المساعدة ، فلن تترك إلا القليل من الوقت للعناية بنفسك ـ لأخذ قسط من الراحة ، أو للقراءة ، أو مشاهدة الأفلام ، أو اللعب مع أطفالك ، أو قضاء وقت مع زوجك وأحبائك ، فإيجاد الشخص المناسب يتطلب إنفاق الوقت والاهتمام أيضاً . باختصار ، استخدم الوقت المتاح لديك للتواصل مع هؤلاء الذين يجعلونك تضحك من قلبك ، والذين يجعلونك سعيداً ـ ولن يكون لديك هذا الوقت إذا كنت باستمرار طوع أمر الآخرين ، وبعضهم ـ وليس كلهم ـ لا يهتمون إلا بأنفسهم .

عندما تفهم أن معظم الناس لا يفكرون فيك ، ولا يهمهم ما تفكر أنت فيه ، وفي كثير من الأحيان لا يهتمون بما ستشعر به ، فسوف يقل ترددك عند إقدامك على قول " لا " لهذا ضع هذه الفكرة في اعتبارك : إنهم لا يفكرون فيّ ، فإذا استوعبت هذه الفكرة فستعرف متى وكيف ترفض المساعدة .

عندما يلم بأحد أفراد الأسرة مكروه أو مرض ويحتاج للمساعدة ، فينبغي عليك أن تهب لمساعدته ، وعندما يعاني أحد الأصدقاء من بعض المتاعب أو يمر أحد الزملاء بأزمة شخصية ، فإن الغريزة الطبيعية تتغلب عليك وتدفعك لفعل ما بوسعك ؛ حيث لن تتوانى عن تقديم يد المساعدة بأية طريقة ، ولكن ينبغي أن تكون تلك الظروف الخاصة استثنائية ، وليست التزامات ومسئوليات تعتاد على القيام بها لكل شخص وفي أي شيء .

عندما ترغب فى فعل شيء ما ، فاعلم أن هذا الشيء صحيح ومناسب . وهذه الرغبة نفسها ينبغى أن تكون هى المحفز عندما تريد قول " لا " .

التحلى بالشجاعة

اتبع حدسك لتعرف هؤلاء الذين يحاولون انتهاك حدودك . عند سماعك لطلب ما ، فإذا كانت كلمة " لا " هى أول ما يطرأ على بالك ، وإذا كان ذلك هو الرد الذى تريد النطق به بصفة غريزية ، فعليك أن تتحلى بالشجاعة للتجاوب مع هذه المشاعر .

فكر فى هؤلاء الذين لا تطلب منهم أية خدمات والسبب الذى لا يجعلك تفعل ذلك ـ ربما لأنهم قالوا لك " لا " فى الماضى . عندما تريد التحلى بالقوة أو إيجاد الحافز لقول " لا " ، فتذكر الأصدقاء والأقرباء وزملاء العمل الذين لم يجدوا مشكلة فى قول " لا " لك . اجعلهم قدوتك ومصدر شجاعتك ، فبرغم المرات التى رفضوا فيها إسداء خدمات لك أو ما كنت تعتقد أنه طلب معقول ، إلا أنهم لا يزالون داخل دائرة أصدقائك المقربين ، وعلى الأرجح لا تزال تكن لهم الحب والاحترام ، بل والإعجاب بهم . فرفضهم لطلباتك مرة أو مرتين لم يحولهم إلى وحوش فى نظرك .

عند تلك اللحظة تحل بالشجاعة للتراجع بلباقة ، وللتخلص من الشعور بالذنب ، وللشعور بالرضا عن كل كلمة " لا " تتفوه بها ؛ فالشعور بالذنب عاطفة غير مفيدة ؛ تضيع الوقت وغالباً

لا تستحق الدموع والانفعال واستنزاف المخزون النفسى ، أما بدون الشعور بالذنب ، فسوف تكون قادراً على التركيز على المسئوليات الحساسة والمهمة وتجنب أو تجاهل تلك المسئوليات غير المهمة . إن أباك لن يعود من العمل إلى المنزل ويعاقبك لأنك لم تنفذ ما طلبته أمك . (على الأقل لن يفعل ذلك بعد الآن !)

وما من شك فى أن لسانك سيزل وتقول " نعم " من حين لآخر بينما لم تكن تقصد ذلك ، وإذا عدت لطرقك القديمة ، فلا تهن . فبعد أية انتكاسة ، سوف تكون هناك فرص لا حصر لها للعودة إلى الدرب واستخدام مهاراتك الجديدة .

التدرب على قول " لا " فى حالات الطوارئ

معك الآن الذخيرة التى تمكنك من ردع هؤلاء الذين يعتقدون أن لهم الحق فى فرض مطالبهم عليك ، فقد تعلمت كيف ومتى ولماذا تلجأ إلى قول " لا " وتعيدها إلى قاموس مفرداتك وتتخذ منها الرد المفضل ، وهذه الكلمة الصغيرة تقلل من مستويات توترك وتوفر لك الوقت لتستمتع بحياتك ، كما ستحب نفسك أكثر عندما تتخلى عن محاولة مساعدة الآخرين بصفة دائمة .

حيث يقول الواقع إن أى شىء توافق عليه سيجبرك على رفض شىء آخر أو قول " لا " لشخص آخر ، وعندما تتوقف عن التطوع بوقتك وخدماتك ، ستستطيع الاختيار ومن ثم تستطيع قول " نعم " للشخص الذى تريد مساعدته حقاً . ستكون هناك أوقات لن تستطيع فيها التهرب من شىء طلب منك ، ولكن لا تقسُ على نفسك . هيئ نفسك لقول " لا " رداً على الطلب أو الاقتراح التالى الذى تشعر بأنه غير معقول .

لديك الآن احتياطي من الطرق المختلفة لقول " لا " كما أنك أصبحت أكثر استيعاباً للأشياء والأشخاص الذين تقول لهم " لا " ، وستكون قادراً على إيقاف اللحوحين الذى يطلبون الكثير . لقد توقفت عن التطوع بجهدك لكل من هب ودب وبدأت التفكير فى بواعث الآخرين وفيما ستستفيده من مساعدتهم قبل الالتزام بالمساعدة . إن معالجة الطلبات ، أى تحليلها قبل الرد بالموافقة ، سوف تحد من الصراعات النفسية التى تشعر بها بعد وقوع المحظور كما ستساعدك على رفض تلك الطلبات التى تضغط وقتك وتسبب لك التوتر .

إنك تعرف الآن أساليب التصرف فى حالات الطوارئ وعلامات الإنذار . فعندما تكون حازماً ، سيتردد الآخرون قبل أن يطلبوا منك شيئاً ؛ ولأن معظم الناس لا يحبون رفض طلباتهم ، فسوف يتجنبون سؤالك . إنها طبيعة البشر . إن قول " لا " ليس ضرباً من السحر ـ فقول " لا " عبارة عن بذل جهد واعٍ حتى تمتلك زمام السيطرة على حياتك . ابدأ من اليوم ، إذا لم تكن قد بدأت بالفعل . حاول إيجاد شخص رفضت له طلباً واعرف متى ولماذا رفضت هذا الطلب ـ والأهم ، اكتشف مدى شعورك بالرضا لاتخاذك القرار الصائب . تحرك إلى الأمام وواجه هؤلاء الذين تريد إرضاءهم وإسعادهم على الدوام .

تحرير نفسك

إن قول " لا " بحزم لا يعنى أنك إنسان عدوانى أو بغيض أو أنانى أو ميال للتحكم فى الأمور بقدر ما يعنى أنك تعرف كيف تدافع عن نفسك . نعم ، الأمر كله يتعلق بك أنت : فأنت من

يُخدع ، وأنت من يعطى الكثير ولا يأخذ إلا القليل فى المقابل ، وأنت من يُضيق عليه الخناق ، وأنت من يُفرض عليه الأشياء أو يُكلف بكم كبير من العمل ، وأنت من يرهقه الآخرون ويتعبونه .

وعلى الرغم من سهولة لوم الآخرين على كثرة مطالبهم ، إلا أنك تتحمل جزءاً من الذنب لأنك تتوقع الكثير من نفسك . حاول تجربة الخيارات الأخرى ، عن طريق قول " لا " ؛ لتقليل الالتزامات التى تثقل كاهلك . إن قول " لا " ما هو إلا دفاع عن النفس ، وهو ليس من الأنانية فى شيء .

إن قول " لا " له عوائد فورية ؛ وأهمها التوقف عن إنكار ذاتك والخضوع للآخرين . كما سيجعلك تحافظ على وقتك وتختار كيفية قضائه ، وسوف تصبح حراً فى فعل كل ما يسعدك فى حياتك .

سوف تحرر نفسك عندما تشطب اسمك من قائمة المغفلين الذين يسهل خداعهم ، ولكن عليك أن تعتاد وتتقبل فكرة أنك لن تستطيع كسب حب الجميع .

تجربة الحرية

من المستحيل تقريباً أن تسعد الجميع على الدوام ، ومحاولة إسعاد شخص ما على الدوام أمر مرهق للغاية ، وإذا حاولت فعل ذلك ، فسوف تتبخر أحلامك وسعادتك ومتعتك ، ومن جانب آخر ، عندما توقف الآخرين عن نصب الشراك لك ، فسوف

تكون فخوراً ومعجباً بالنصر الذى تحرزه ، كما ستكون مسروراً بالتخلص من أعباء الواجبات التى تبدو وكأنها لا نهاية لها .

وبمجرد أن تتقبل حقيقة أن كونك طوع أمر الآخرين لا يجعل منك إنساناً أفضل أو أكثر إنجازاً ، فسوف تكون أكثر قدرة على قول " لا " ، فعندئذٍ سوف يمكنك رفض طلب أب فضولى أو مدير موسوس أو طفل لحوح ؛ كما يمكنك رفض الطلبات التى تجعلك تعيش فى حالة تخبط وحيرة بشأن كيفية تدبير الوقت اللازم لاحتياجاتك الخاصة . إن القدرة على استخدام كلمة " لا " عند الحاجة يعتبر نصراً عظيماً ، نصراً تذوق حلاوته ، وسرعان ما ستدرك أن " لا " كلمة عظيمة .

فكر جديد

إن تعلم قول " لا " هو اللقاح المضاد لداء قول " نعم " بكل أشكاله ، لقد اكتسبت مناعة شبيهة بالمناعة التى تكتسبها بعد الإصابة بالأنفلونزا ، ولقاح الأنفلونزا لا يحميك من كل أنواع الفيروس ، وكذلك هذا الكتاب لن يقدم لك الحماية الدائمة ؛ لذا سوف تحتاج إلى تنبيه نفسك بشكل دائم .

وإليك الدروس والأفكار الرئيسية فى شكل مختصر ، لتساعدك على قول " لا " ، وبحيث تعنى ما تقول . عندما تضعف مقاومتك أو تشعر بثقل العبء الواقع عليك ، فإن هذه الأفكار والنصائح سوف تسعفك وتجعلك تقول " لا " بنجاح . فهى دعامات مهمة تجعلك مركزاً على أهدافك وأولوياتك ؛ بحيث تستطيع إنجاز الكثير مما تريد والقليل مما يريد الآخرون . قم بقراءة وترديد هذه العبارات كلما دعت الحاجة .

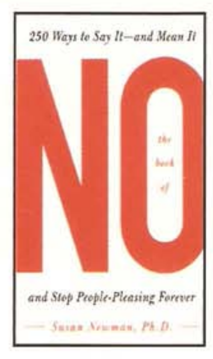
* أول كلمة " لا " تقولها لأحدهم تجعل عمليات الرفض التالية أكثر سهولة .
* كلمة " لا " وحدها كافية ، أما التفسيرات المطولة فإنها تفتح المجال واسعاً أمام الجدال ، وسوء الفهم ، أو تأذن بتكرار الطلب مرة أخرى .
* القليل أفضل ، فكلما قلت الأعذار التى تبديها ، زادت قوة الرسالة ، بعبارة أخرى ، أغلق فمك .
* لا تعتذر عن عدم تلبية رغبات الآخرين .
* احذر العبارات والأشخاص الذين يفترضون خضوعك لهم .
* تأكد من أن الشخص الذى يطلب منك شيئاً ما يقع فى دائرة أصدقائك أو أقاربك أو زملائك المقربين وذلك قبل أن تفكر فيما إذا كنت ستوافق أم لا وشكل هذه الموافقة .
* اكتسابك سمعة بأنك شخص يمكن للجميع الاعتماد عليه ، ليس من الإطراء فى شىء بل يجعلك هدفاً لهؤلاء الذين يريدون إخضاع الآخرين لرغباتهم .
* إذا كنت معروفاً بالقدرة على أداء العديد من المهام فى وقت واحد أو فعل كل شىء على أحسن وجه ، فدمر هذه الأسطورة ، فعندما يبرز نجمك كشخص ناجح فى أداء الأشياء ، سوف تكثر طلبات الآخرين منك .
* توقع ما سوف يطلب منك قدر ما استطعت ؛ فالتفكير فى المواقف المحتملة قبل وقوعها يمكنك من اتخاذ القرار بشأن ما ترغب فى فعله وما قد تفوض أمره إلى شخص آخر .
* الموافقة على ما يطلبه الآخرون لن يجعلك أكثر ظرفاً .

* الحماس والرغبة فى تقديم يد العون أمر عظيم إذا لم يتجاوز الحدود ، ولكن لا تبالغ .
* لن تستطيع إشباع كل حاجات الآخرين ، فلا تحاول .
* لست مسئولاً عن المشاكل التى يخلقها الآخرون لأنفسهم ولا يمكنك أن تجعلهم سعداء وحدك .
* عند سماعك لطلب ما ، فاجعل " لا " أول كلمة تطرأ على ذهنك ، ثم فكر فى الخيارات الأخرى بعد ذلك .
* حلل كل طلب بحرص لتتأكد من أنه لا ينطوى على رشوة أو تملق أو استفزاز أو تهديد .
* قبل الموافقة على أى شيء ، اسأل نفسك هل لديك وقت أم لا .
* اعرف حدودك ؛ إعادة النظر فى ترسيم حدودك سيساعد على الهروب .
* اعلم أنك تستطيع قول " لا " وتظل إنساناً محبوباً ومؤدياً لواجباته والتزاماته .
* قل " لا " بقناعة . انظر إلى الطرف الآخر فى عينيه لكى يعرف أنك تعني ما تقول ، ولكى يوقن أن توسلاته وضغوطه لن تجدى نفعاً .
* لا تخش عواقب الرفض ، فإذا أحسنت التعامل مع الموقف ، لن تكون هناك عواقب سيئة أو ستكون غير ذات أهمية .
* معظم الناس سيتفهمون ظروفك ويسامحونك ، أما غير المتسامحين فأنت لا تريدهم فى حياتك أصلاً .
* ذكر نفسك يوماً بأن من حقك قول " لا " وأنها تحررك .

أخبرنى كيف أصبح حالك مع كلمة " لا " ، كيف غير قول " لا " حياتك كثيراً ؟ كيف غير شعورك تجاه نفسك ؟ كيف غير نظرة الآخرين إليك ؟ راسلنى عبر البريد الإلكترونى على موقع www.thebookofno.com ، وتصفح هذا الموقع لاكتساب الشجاعة بصفة دورية والاطلاع على النصائح الجديدة .

هل جدول أعمالك مزدحم بالمواعيد؟ مثقل بأعباء العمل؟

مثقل بالمهام؟ اقرأ هذا الكتاب لكي تستعيد حياتك من جديد.



«هذا الكتاب سوف يحررك؛ فهو أحد أكثر الموضوعات العملية التي تحفزك على التحرر وتمدك بالقوة.. لقد أبدعت «سوزان نيومان» في توصيل المعلومة للقارئ العادي».

. «جوزيف جريني»، المؤلف المشارك لكتاب Crucial Confrontations
الذي حقق أفضل مبيعات على قائمة نيويورك تايمز».

« إن مهارة قول «لا» ضرورية لنيل الحرية والاستقلالية في الحياة، وكتاب د. «سوزان نيومان» يعلمك هذه المهارة من خلال مجموعة من الأمثلة المحللة تحليلاً دقيقاً».

. د. «هيربرت فينسترايم»، المؤلف المشارك لكتاب
"Don't Say Yes When You Want to Say No".

«قلما يكون من السهل عليك أن ترفض طلباً، لكن الإذعان يسبب لك شعوراً بعدم الارتياح والتوتر والندم والشعور بالعجز، وتساعدك د. «سوزان نيومان» صاحبة أفضل الكتب مبيعاً بأساليبها البسيطة على التخلص من عادة قول «نعم» المقيتة. وفي تعاملك مع أفراد الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل بل مندوبي المبيعات اللحوحين؛ وسوف يساعدك هذا الكتاب على:

- **إدراك متى يحاول الآخرون التحايل عليك وإقناعك بقول «نعم».**
- **تجنب المبالغة في أداء الالتزامات الاجتماعية، ووضع نهاية للشعور بالاستياء والغضب والإحساس بالذنب.**
- **الحصول على المزيد من المتعة بقضاء الوقت مع الأصدقاء وأفراد الأسرة.**
- **وضع حدود والتركيز بشكل أكبر على العمل لتحقيق النجاح فيه.**



د. **«سوزان نيومان»**، المحللة النفسية الاجتماعية، هي مؤلفة ثلاثة عشر كتاباً عن العلاقات الاجتماعية والأبوة بما فيها: "Parenting an only Child", "Nobody's Baby Now"، "Little Things Long Remembered". قم بزيارة موقع د. «نيومان» على: www.thebookofno.com

